



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 12h

Reclamações: 152

Empresas mais reclamadas

	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	20	12,58%
MAGAZINE LUIZA	11	6,62%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	7	4,40%
KABUM COMERCIO ELETRONICO	6	3,77%
CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	5	3,14%
TELHA NORTE (SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA)	5	3,14%

Principais Problemas

	Qtde	%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	45	28,30%
Mudança de preço ao finalizar a compra	43	27,04%
Produto e/ou serviço indisponível	26	16,35%
Pedido cancelado após finalização da compra	19	11,95%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	11	6,92%
Não entrega/demora na entrega	10	6,29%
Pagamento com boleto bancário e/ou débito em conta indisponível	2	1,26%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	2	1,26%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 189

TOTAL: 341