



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 14h

Reclamações: 218

Empresas mais reclamadas

| | Reclamações | % |
|--|-------------|--------|
| B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas) | 28 | 12,85% |
| MAGAZINE LUIZA | 14 | 6,42% |
| VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com) | 12 | 5,50% |
| ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS (Mc Donalds) | 9 | 4,13% |
| CARREFOUR | 7 | 3,21% |
| KABUM COMERCIO ELETRONICO | 7 | 3,21% |

Principais Problemas

| | Qtde | % |
|---|------|--------|
| Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real) | 59 | 27,06% |
| Mudança de preço ao finalizar a compra | 51 | 23,39% |
| Produto e/ou serviço indisponível | 43 | 19,72% |
| Pedido cancelado após finalização da compra | 23 | 10,55% |
| Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada | 18 | 8,26% |
| Não entrega/demora na entrega | 16 | 7,34% |

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 221

TOTAL: 439