



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 16h

Reclamações: 279

Empresas mais reclamadas

	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	32	11,47%
ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS (Mc Donalds)	24	8,60%
MAGAZINE LUIZA	17	6,09%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	16	5,73%
CARREFOUR	12	4,30%
KABUM COMERCIO ELETRONICO	8	2,87%
BURGER KING DO BRASIL	7	2,51%

Principais Problemas

	Qtde	%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	67	24,01%
Mudança de preço ao finalizar a compra	67	24,01%
Produto e/ou serviço indisponível	66	23,66%
Pedido cancelado após finalização da compra	29	10,39%
Não entrega/demora na entrega	20	7,17%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	20	7,17%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 287

TOTAL: 566