



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 18h

Reclamações: 322

Empresas mais reclamadas

	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	34	10,56%
ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS (Mc Donalds)	28	8,70%
BURGER KING DO BRASIL	26	8,07%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	21	6,52%
MAGAZINE LUIZA	19	5,90%
CARREFOUR	13	4,04%
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	8	2,48%

Principais Problemas

	Qtde	%
Produto e/ou serviço indisponível	88	27,33%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	76	23,60%
Mudança de preço ao finalizar a compra	71	22,05%
Pedido cancelado após finalização da compra	30	9,32%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	24	7,45%
Não entrega/demora na entrega	23	7,14%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 308

TOTAL: 630