



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 20h

Reclamações: 384

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
BURGER KING DO BRASIL	40	10,42%
MCDONALD'S (Arcos Dourados Comercio de Alimentos)	40	10,42%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	37	9,63%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	31	8,07%
MAGAZINE LUIZA	20	5,21%
CARREFOUR	16	4,17%
MERCADO LIVRE	9	2,60%

Principais Problemas	Qtde	%
Produto e/ou serviço indisponível	111	28,91%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	88	22,92%
Mudança de preço ao finalizar a compra	81	21,09%
Pedido cancelado após finalização da compra	34	8,85%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	30	7,81%
Não entrega/demora na entrega	26	6,77%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 342

TOTAL: 726