



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 22h

Reclamações: 394

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
BURGER KING DO BRASIL	43	10,91%
MCDONALD'S (Arcos Dourados Comercio de Alimentos)	40	10,15%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	37	9,39%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	32	8,12%
MAGAZINE LUIZA	21	5,33%
CARREFOUR	16	4,06%
MERCADO LIVRE	9	2,28%

Principais Problemas	Qtde	%
Produto e/ou serviço indisponível	113	28,68%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	90	22,84%
Mudança de preço ao finalizar a compra	83	21,07%
Pedido cancelado após finalização da compra	34	8,63%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	31	7,87%
Não entrega/demora na entrega	27	6,85%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 349

TOTAL: 743