



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 6h

Reclamações: 104

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	9	8,66%
CLARO / NET / EMBRATEL	5	4,81%
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	5	4,81%
TELHA NORTE (SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA)	5	4,81%
DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES (SEPHORA)	4	3,85%
FAST SHOP	4	3,85%
MAGAZINE LUIZA	4	3,85%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	4	3,85%

Principais Problemas	Qtde	%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	29	27,88%
Mudança de preço ao finalizar a compra	26	25,00%
Produto e/ou serviço indisponível	17	16,35%
Pedido cancelado após finalização da compra	13	12,50%
Não entrega/demora na entrega	9	8,65%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	6	5,77%
Pagamento com boleto bancário e/ou débito em conta indisponível	2	1,92%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	2	1,92%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 131

TOTAL: 235