



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 8h

Reclamações: 120

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	13	10,84%
MAGAZINE LUIZA	7	5,83%
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	6	5,00%
CLARO / NET / EMBRATEL	5	4,17%
TELHA NORTE (SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA)	5	4,17%
DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES (SEPHORA)	4	3,33%
FAST SHOP	4	3,33%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	4	3,33%

Principais Problemas	Qtde	%
Mudança de preço ao finalizar a compra	32	26,67%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	31	25,83%
Produto e/ou serviço indisponível	20	16,67%
Pedido cancelado após finalização da compra	14	11,67%
Não entrega/demora na entrega	9	7,50%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	9	7,50%
Pagamento com boleto bancário e/ou débito em conta indisponível	2	1,67%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	2	1,67%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 136

TOTAL: 256