



## BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 2/12 – 12h

### Reclamações: 653

#### Empresas mais reclamadas

	Reclamações	%
BURGER KING DO BRASIL	77	11,79%
MCDONALD'S (Arcos Dourados Comercio de Alimentos)	73	11,18%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	62	9,50%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	47	7,20%
MAGAZINE LUIZA	28	4,29%
CARREFOUR	29	4,44%
MERCADO LIVRE	14	2,20%

#### Principais Problemas

	Qtde	%
Produto e/ou serviço indisponível	195	29,86%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	135	20,67%
Mudança de preço ao finalizar a compra	120	18,38%
Pedido cancelado após finalização da compra	69	10,57%
Não entrega/demora na entrega	56	8,58%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	45	6,89%

**CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 426**

**TOTAL: 1.079**