



BALANÇO BLACK FRIDAY 2021 – 29/11

Reclamações: 703

Empresas mais reclamadas	Reclamações	
B2W (Americanas.com / Submarino / Shoptime / Sou Barato / Lojas Americanas)	107	15%
Via S.A (Casas Bahia / Pontofrio / Extra.com.br)	96	14%
Magazine Luiza	31	4%
Carrefour	30	4%
Etna	25	4%

Principais Problemas

Não entrega/demora na entrega	174	25%
Pedido cancelado após finalização da compra	162	23%
Mudança de preço ao finalizar a compra	79	11%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	77	11%
Produto ou serviço indisponível	75	11%

Redes Sociais (consultas e orientações): 457

TOTAL: 1.160