



BALANÇO BLACK FRIDAY 2024 – 25/11

Reclamações: 1.006

Empresas mais reclamadas

	Reclamações	
DOTCOM / SEPHORA	56	5,57%
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	44	4,37%
VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	41	4,08%
MERCADO LIVRE	40	3,98%
CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	31	3,08%

Principais Problemas

	Qtde. Atendimentos	
Não entrega/demora na entrega	394	39,17%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	142	14,12%
Pedido cancelado após finalização da compra	128	12,72%
Produto e/ou serviço indisponível	105	10,44%
Maquiagem de desconto	101	10,04%

Redes Sociais (consultas e orientações): 109

TOTAL: 1.115