



BALANÇO BLACK FRIDAY 2024 – 28/11

Reclamações: 1.439

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

	Reclamações	
DOTCOM / SEPHORA	95	6,60%
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	61	4,24%
MERCADO LIVRE	55	3,82%
VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	52	3,61%
CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	42	2,92%

PRINCIPAIS PROBLEMAS

	Qtde. Atendimentos	
Não entrega/demora na entrega	573	39,82%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	199	13,83%
Pedido cancelado após finalização da compra	173	12,02%
Maquiagem de desconto	151	10,49%
Produto e/ou serviço indisponível	149	8,91%

Redes Sociais (consultas e orientações): 233

TOTAL: 1.672