



BALANÇO BLACK FRIDAY 2024 – 29/11

Reclamações: 1.647

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

	Reclamações	
DOTCOM / SEPHORA	107	6,50%
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	72	4,37%
MERCADO LIVRE	63	3,83%
VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	57	3,46%
AMAZON	43	2,61%
CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	43	2,61%

PRINCIPAIS PROBLEMAS

	Qtde. Atendimentos	
Não entrega/demora na entrega	639	38,80%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	217	13,18%
Pedido cancelado após finalização da compra	195	11,84%
Maquiagem de desconto	183	11,11%
Produto e/ou serviço indisponível	175	10,63%

Redes Sociais (consultas e orientações): 369

TOTAL: 2.016