



BALANÇO BLACK FRIDAY 2017 – 27/11 12h

Reclamações: 588

Empresas mais reclamadas	Qtd	%
CASASBAHIA.COM/EXTRA.COM/PONTOFRIO.COM CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO	81	13,78%
B2W COMPANHIA DIGITAL (Americanas.com/Submarino/Shoptime/Soubarato)	76	12,93%
MAGAZINE LUIZA S/A	48	8,16%
COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (Extra/Pão de Açúcar)	17	2,89%
WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA (walmart.com.br)	15	2,55%

Principais problemas	Qtd	%
MAQUIAGEM DE DESCONTO (desconto oferecido sobre o preço do produto/frete não é real)	167	28,40%
PRODUTO/SERVIÇO OFERECIDO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL	148	25,17%
MUDANÇA DE PREÇO AO FINALIZAR A COMPRA	137	23,30%
PEDIDO CANCELADO PELA EMPRESA APÓS FINALIZAÇÃO DA COMPRA	68	11,56%
SITE INTERMITENTE/CONGESTIONADO/PÁGINA BLOQUEADA	31	5,27%
OFERTA NÃO CUMPRIDA / SERVIÇO NÃO FORNECIDO/ VENDA ENGANOSA / PUBLICIDADE ENGANOSA	26	4,42%
SITE NÃO PERMITE PAGAMENTO VIA BOLETO BANCÁRIO/DÉBITO EM CONTA	11	1,87%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS):394

Total: 982