



BALANÇO BLACK FRIDAY 2018 – 23/11 – 18h

Reclamações: 258

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO (casasbahia.com/extra.com/pontofrio.com)	48	18,60%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato)	25	9,69%
MAGAZINE LUIZA S/A	15	5,81%
CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	11	4,26%
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	11	4,26%

Principais Problemas	Qtde	%
MAQUIAGEM DE DESCONTO (desconto oferecido sobre o preço do produto/frete não é real)	87	33,72%
MUDANÇA DE PREÇO AO FINALIZAR A COMPRA	54	20,93%
PRODUTO/SERVIÇO OFERECIDO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL	38	14,73%
PEDIDO CANCELADO PELA EMPRESA APÓS FINALIZAÇÃO DA COMPRA	37	14,34%
SITE INTERMITENTE/CONGESTIONADO/PÁGINA BLOQUEADA	21	8,14%
SITE NÃO PERMITE PAGAMENTO VIA BOLETO BANCÁRIO/DÉBITO EM CONTA	4	1,55%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 212

TOTAL: 470