



BALANÇO BLACK FRIDAY 2018 – 26/11 – 12h

Reclamações: 478

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
GRUPO PÃO DE AÇÚCAR (Pão de Açúcar / Extra / Ponto Frio / Casas Bahia)	100	18,24%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato)	57	12,16%
MAGAZINE LUIZA S/A	21	4,73%
CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	19	4,05%
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	19	4,05%

Principais Problemas	Qtde	%
MAQUIAGEM DE DESCONTO (desconto oferecido sobre o preço do produto/frete não é real)	145	30,33%
PRODUTO/SERVIÇO OFERECIDO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL	95	19,87%
MUDANÇA DE PREÇO AO FINALIZAR A COMPRA	87	18,20%
PEDIDO CANCELADO PELA EMPRESA APÓS FINALIZAÇÃO DA COMPRA	79	16,53%
SITE INTERMITENTE/CONGESTIONADO/PÁGINA BLOQUEADA	32	6,69%
SITE NÃO PERMITE PAGAMENTO VIA BOLETO BANCÁRIO/DÉBITO EM CONTA	8	1,67%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 264

TOTAL: 742