

Procon-SP recebe 703 reclamações sobre problemas na Black Friday

O Procon-SP recebeu 703 reclamações de consumidores que tiveram problemas nas compras ou contratações na *Black Friday* até a tarde desta segunda-feira (29/11).

Pixabay



Maior número de reclamações foi sobre atraso ou não entrega
Pixabay

A B2W — que inclui Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato e Lojas Americanas — responde por 107 dos casos (15% das queixas) e a Via S/A — responsável pela Casas Bahia, Ponto Frio e Extra.com — por 96 (14%). Em seguida aparece a Magazine Luiza com 31 reclamações, o Carrefour com mais 30 e a Etna com 25.

As demandas mais recorrentes foram: atraso ou não entrega (174 reclamações, 25% do total); pedido cancelado após a finalização da compra (162 reclamações, 23% do total); mudança de preço ao finalizar a compra (79 ou 11%); maquiagem de desconto, quando o desconto oferecido não é real (77 ou 11%); e produto ou serviço indisponível (75 ou 11%).

Nas redes sociais, o Procon-SP teve 457 consultas e pedidos de orientação sobre o tema.

Black Friday de 2020

No mesmo período e horário do ano passado, o Procon-SP havia registrado um total de 1.107 atendimentos (726 reclamações e 381 consultas e orientações nas redes sociais) relacionadas à data promocional.

"Neste ano, o número de reclamações manteve-se estável (...). Muitos consumidores consultaram o Procon-SP, o que demonstra que as pessoas estão mais cautelosas antes de fechar suas compras e se precavendo de eventuais golpes", afirma **Fernando Capez**, diretor executivo do Procon-SP.

"Com o consumidor fazendo mais pesquisa, consultando a credibilidade do site, a reputação da empresa, prestando atenção ao preço total oferecido, acrescido à cobrança de frete, de encargos etc. as reclamações se reduzem aos problemas mais corriqueiros, como atraso e cancelamento do pedido. O



balanço geral é positivo", conclui. *Com informações da assessoria de imprensa do Procon-SP.*

Date Created

30/11/2021