



SITES (01/01 a 22/11)

(10 +) 2017

(10 +) 2018

RANKING	EMPRESA	QUANT
1	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A	67
2	NOVA PONTOCOM COMERCIO ELETRONICO S/A	64
3	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	51
4	UNIVERSO ONLINE S/A -PAGSEGURO	34
5	WMB COMERCIO ELETRONICO LTDA	33
6	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA	21
7	NS2.COM INTERNET S.A.	13
8	PAGSEGURO INTERNET LTDA	7
8	UNIVERSO ONLINE S/A	7
8	VEIPECAS COMERCIO IMPORTACAO LTDA	7
9	PONTO FRIO.COM	6
10	DAFITI - GFG COMERCIO DIGITAL LTDA	4

RANKING	EMPRESA	QUANT
1	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	95
2	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.	74
3	DECOLAR. COM LTDA.	47
4	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A	34
5	NOVA PONTOCOM COMERCIO ELETRONICO S/A.	33
6	UNIVERSO ONLINE S/A -PAGSEGURO	16
7	NS2.COM INTERNET S.A.	15
7	PAGSEGURO INTERNET LTDA	15
8	NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA.	12
9	LOJASKD.COM.BR	8
10	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA	7

PROBLEMAS MAIS DEMANDADOS (SITES - COMÉRCIO ELETRÔNICO)

PROBLEMAS 2017

PROBLEMAS 2018

Não entrega/demora na entrega do produto Total
Produto com vício Total
Desistência de compra (cancelamento de compra) Total
Venda enganosa Total
Defeito/Risco à saúde e segurança Total
Produto entregue diferente do pedido Total
Produto entregue incompleto Total
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo)
Cobrança indevida. Total
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total
Não entrega de quitação/retenção de documentos Total
Publicidade enganosa Total
Valor do bem Total

Não entrega/demora na entrega do produto Total
Produto com vício Total
Desistência de compra (cancelamento de compra) Total
Cobrança indevida. Total
Venda enganosa Total
Defeito/Risco à saúde e segurança Total
Produto entregue incompleto Total
Cobrança de embalagem (sacolas) Total
Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total
Discordância quanto as avarias Total
Não cumprimento à oferta Total
Não Entrega de Produto Total

FONTE: SINDEC

SETOR DE ESTATÍSTICA - PROCON MS