

## I. RECLAMAÇÕES



PROCONs:  
Mais de  
**2 milhões**  
de reclamações  
em 2020

Consumidor.gov.br:  
Mais de  
**1 milhão**  
de reclamações  
em 2020

### Segmentos mais demandados em 2020:



Serviços  
financeiros



Setor de  
telecomunicações



Comércio  
eletrônico



O setor de turismo teve um crescimento de reclamações em **220%** (SINDEC) e **427%** (consumidor.gov.br) em 2020 em relação a 2019

## II. RECALL



**129**  
novas campanhas  
em 2020



Setores com mais quantidade  
de recalls:  
Automóveis e Medicamentos

## III. ATUAÇÃO DAS AUTORIDADES



**298**

notificações emitidas pela  
Senacon em 2020 e 28 em  
2019 (aumento de **964%**)

**264**

das 298 foram relacionadas  
a pandemia (**88%** das  
notificações)