

# MEMORIA INSTITUCIONAL

INSTITUCIONAL.GESTIÓN.CONTABILIDAD



2020  
FOJUCC

# ÍNDICE

Información  
institucional

3

Mensaje  
Director  
Ejecutivo

5

Resumen  
Ejecutivo  
anual

7

CRECORE

21

Contador  
de  
impactos

23

Hitos

24

Alianzas  
y  
colaboraciones

25

Acompañamiento  
y  
Resolución de  
conflictos

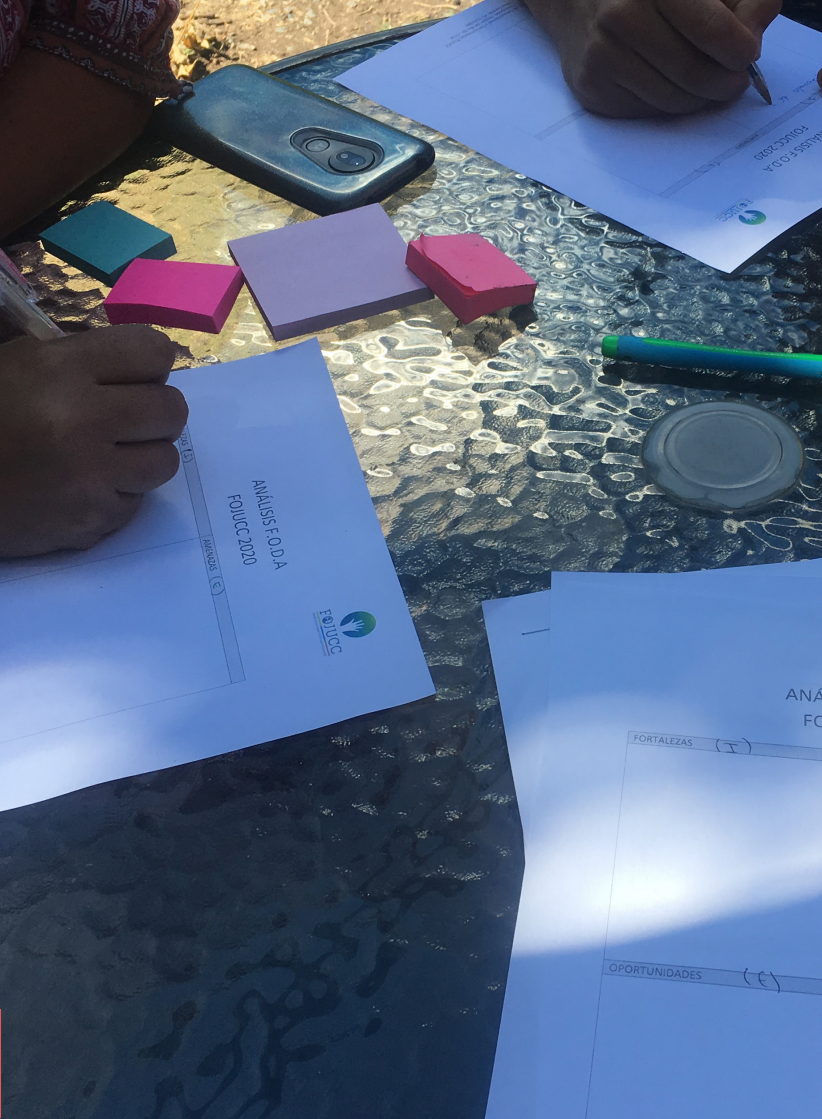
26

FOJUCC  
en  
cifras

27





Equipo  
de  
trabajo

31



# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC) es una organización de la sociedad civil, fundada el año 2002 bajo cuatro pilares fundamentales:

-  Derechos Humanos Económicos;
-  Regulación y participación ciudadana en la economía;
-  Educación Económica y Financiera;
-  Educación para el Consumo responsable;

Somos una Asociación de Consumidores y Consumidoras, sin fines de lucro, constituida bajo la Ley N°19.496. que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

## VISIÓN 2026

Ser una organización de la sociedad civil reconocida, nacional e internacionalmente, por promover y facilitar espacios, públicos y privados, que permiten la educación, protección y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras, con pleno respeto de sus derechos fundamentales; así como también gestionar el conocimiento para el fomento del consumo responsable en la sociedad como acto de vida.

## MISIÓN 2026

Mediante herramientas sociales, educativas y técnicas, FOJUCCh trabaja en entregar y visibilizar una adecuada y eficiente protección y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras en todo el territorio chileno e internacional, y aportar con una cultura de consumo responsable para así elevar los estándares de calidad de vida, generando para ello un espacio creativo, diverso e inclusivo que represente, promueva y facilite la educación, participación, innovación y cambio social.

# 19

años trabajando arduamente por la protección, educación y representación de los consumidores y consumidoras de Chile y el mundo, con un compromiso férreo con la sociedad civil y la transparencia frente al público y lo privado.

## REPRESENTACIONES TERRITORIALES

en las ciudades de Santiago de Chile, Valdivia y Castro, con nuestra sede matriz en la ciudad de Concepción.

**Nuestro compromiso es con la ciudadanía!**



**Pablo Rodríguez Arias**  
**FUNDADOR**  
**Director EJecutivo**  
**FOJUC A.C**

 @fojucc\_ac

# MENSAJE

## DIRECTOR EJECUTIVO

Esta memoria y mensaje tiene una enorme carga emotiva, dado que la escribo luego de estar prácticamente todo el año 2020 en una situación de encierro, de incertidumbre y con una pandemia mundial que amenaza la salud de nuestro mundo, y que sin lugar a dudas constituye un hito importante que posiblemente modificará las formas en que nos hemos relacionado y concebimos el presente y el futuro. Como organización adoptamos decisiones bastantes trascendentales, lo cual implicó volver a nuestras raíces y pensar qué tipo de organización estábamos siendo y hacia dónde queríamos llegar. Lo anterior nos llevó a la incómoda conclusión que estábamos transitando hacia una organización muy dependiente de los vaivenes de los fondos concursables y, por ende, habíamos abandonado ese espacio de creatividad, autogestión y perseverancia que nos ha caracterizado y hecho mantenernos ya casi 19 años en el movimiento de consumidores y consumidoras. Por lo anterior, decidimos durante todo el año 2020 no postular a ningún fondo concursable, y volcar toda esa energía en levantar y consolidar un nuevo modelo de financiamiento y sostenibilidad que nos permitiera no ser más clientes de los fondos del Estado, con

todas las consecuencias que ello pudiera implicar. Tuvimos dos resultados bastante concretos de analizar y que nos señalan cual es el camino que debemos seguir: por un lado, nos dimos cuenta que la institucionalidad del Estado en materia de protección del consumidor muy poco o nada se interesa por el estado y funcionamiento de las organizaciones de consumidores. sobre todo en estos tiempos difíciles, más allá de solicitarles rendiciones de cuentas y ocuparlos para indicadores en sus informes, certificaciones y cuentas públicas, lo cual más que un aliado, simplemente es un espacio donde podemos encontrar financiamiento para iniciativas; pero por otro lado, nos dimos cuenta que sí podemos llevar adelante nuestra iniciativa si volvemos a enfocar nuestra acción y compromiso en la ciudadanía, fomentando otros sistemas de aporte y apoyo como lo son las membresías, y comprendiendo que la verdadera autogestión e independencia de las organizaciones de la sociedad civil están determinadas, en parte por las convicciones y compromisos que tengamos en la lucha por defender los derechos e intereses de las personas en la economía.



# RESUMEN EJECUTIVO



PROGRAMA DE TRABAJO Y CAMPAÑAS

# LA PANDEMIA NO NOS DETUVO

FOJUCC, durante el año 2020, desarrolló una serie de actividades, adecuándose al contexto sanitario, que permitieron dar continuidad a nuestro programa de trabajo. Así, de manera permanente y sin ninguna interrupción, durante todo el año desarrollamos:

- ➔ Asesoría jurídica y representación judicial y extrajudicial de consumidores y consumidoras;
- ➔ Participación en mesas y consejos públicos y privados en representación de los consumidores y consumidoras;
- ➔ Fortalecimiento de nuestro compromiso inclusivo en el Trabajo que FOJUCC realiza;
- ➔ Presencia en medios de comunicación con opiniones, comentarios y contenidos sobre protección del consumidor y consumidora;
- ➔ Publicación de infografías informativas y noticias relativas a la coyuntura nacional e internacional sobre educación para el consumo responsable, económica y financiera.

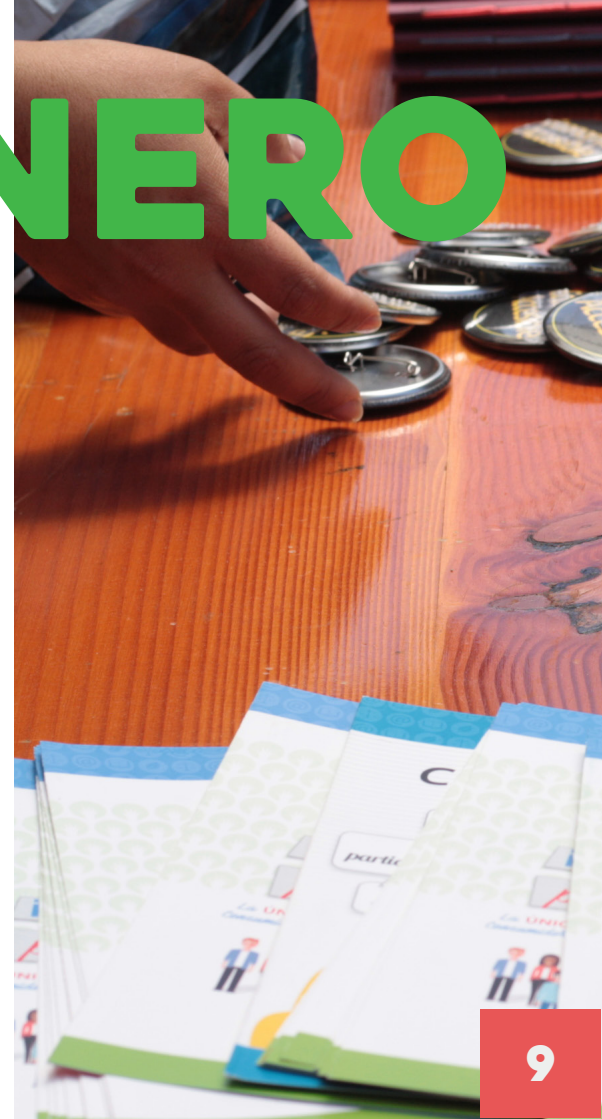




# ENERO

**TERRENO:** Taller Reciclaje para niños, Lorenzo Arenas: Taller realizado con niños del Sector Lorenzo Arenas, incorporando las R del Reciclaje y la variable Responsabilidad en el Consumo.

**MATINAL NUESTRA CASA:** Consejos para el Consumo en Vacaciones conversando sobre aspectos relevantes a considerar en tiempos de vacaciones.



# FEBRERO

**PLANIFICACION ESTRATEGICA**  
**AÑO 2020-2026:** Desarrollo del plan de trabajo estratégico para los próximos 6 años por parte de los socios activos FOJUCC a través de metodologías participativas que permitieron soñar la Asociación de Consumidores que queremos construir para el futuro cercano.

**TERRENO:** Participación en Feria de Seguridad de Productos organizada por SERNAC Regional en la comuna de Concepción, entregando información y generando vínculos para el trabajo posterior.

# MARZO

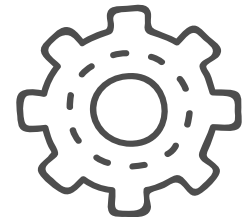
**CAMPAÑA ÚTILES ESCOLARES:** Difusión web de campaña sobre regulación vigente para la adquisición de útiles escolares, seguridad de productos y derechos del consumidor en educación.

**LANZAMIENTO DIGITAL PROTOCOLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS PARA EMPRESAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS O VENTA DE BIENES:** Ante la imposibilidad de continuar con el desarrollo de actividades presenciales se realiza difusión del material a través de infografías para redes sociales.

**MATINAL NUESTRA CASA:** Consejos sobre Planificación Financiera y derecho del Consumidor, en el marco de la Campaña No des Crédito a Tus Créditos.

**TERRENO CELEBRACION DEL DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 2020:** Actividad informativa realizada en el Parque Laguna Redonda, en Lorenzo Arenas (Concepción) donde además se realizó la ya tradicional actividad "15 SEGUNDOS DEL CONSUMIDOR" el que este año tuvo por tema El derecho al Agua.

**CONVERSATORIO NUEVA CONSTITUCIÓN PARA CHILE:** Actividad informativa y de discusión, orientado a hablar sobre el Consumidor en la Constitución y el rol del Estado en la economía.



**SUSPENSIÓN ACTIVIDADES PRESENCIALES POR COVID**



# ABRIL

**INTERNACIONAL:** Participación como miembros de Consumers International en webinar desarrollado en conjunto con la Swedish Society for Nature Conservation (SSNC) para el desarrollo de proyectos e iniciativas financiables a través del Green Action Fund.

**MATINAL NUESTRA CASA:** En el marco de la Campaña Acceso. ComSumo entregamos consejos sobre derechos digitales, en particular los derechos del consumidor en las ventas en línea.

# MAYO

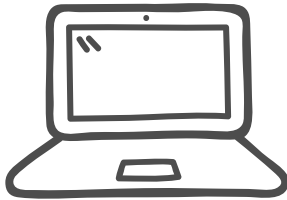
**PARTICIPACION** como expositores en Webinar “Habilidades Financieras en Escolares, Estrategias Educativas y su impacto en tiempos de Crisis” impulsado por EduLab UC de la Universidad Católica.

**LANZAMIENTO PROGRAMA DIGITAL: EL LIVE DE LOS VIERNES** en el cual un expositor comentará sobre algún tema de Consumo, interactuando con el público a través de la plataforma Instagram, instancia que contará capitulo a capitulo con interpretación en Lengua de Señas Chilena.

**MATINAL NUESTRA CASA:** En esta oportunidad entregamos consejos para consumir de manera responsable en el Día de la Madre.



# JUNIO



**PARTICIPACION** en programa digital Martes de ODS de la Asociación de Guías y Scouts de Chile, el que aborda los distintos Objetivos del Desarrollo Sostenible hablando sobre Habilidades Financieras Para Jóvenes y Derecho Del Consumidor.

**LIVE DE LOS VIERNES:** En esta edición Pablo Rodríguez nos comenta sobre la herramienta de SERNAC "Me Quiero Salir" acompañado por Nelson Sandoval en la interpretación de Lengua de Señas.

**LANZAMIENTO NUEVO PROGRAMA SOCIOS COOPERADORES FOJUC** el que comenzará su etapa de marcha blanca para la afiliación de nuevos socios y recuperación de socios antiguos.

INCORPORACIÓN de Pablo Rodríguez como corresponsal invitado a medio digital ElConcecuente.cl, parte de la Red de periódicos digitales Mi Voz.

PARTICIPACIÓN como expositores en módulos de emprendimiento impartidos por el Instituto AIEP de la Universidad Andres Bello.

DESARROLLO de instructivo sobre representación judicial de los consumidores para protocolos internos de FOJUCC.

GESTIÓN PARA DESARROLLO de canal inclusivo en la recepción de consultas y reclamos a través de los distintos medios de contacto de la asociación.



# JULIO

INTERNACIONAL Participación Asamblea del Consejo de Latinoamerica y el Caribe de Organizaciones de Consumidores OCLAC.

LIVE DE LOS VIERNES: Se transmiten dos capítulos en el mes. En el primero de ellos Pablo Rodríguez entregó consejos e información sobre las garantías de la Ley del Consumidor y cambios de productos; en el segundo comenta sobre el sistema de AFP desde la perspectiva del Cotizante y consumidor, en ambas oportunidades acompañados por Nelson Sandoval en la interpretación en lengua de Señas chilena.

MATINAL NUESTRA CASA: En medio de la contingencia sanitaria, hablamos sobre Derechos del Consumidor en tiempos de Pandemia, entregando consejos para ejercer un consumo responsable e informado.

PARTICIPACION Programa On Line "El Live de los Jueves" del medio digital El Consecuente, el que se transmite a través de Instagram Live.

MATINAL NUESTRA CASA: En esta oportunidad comentamos la demanda colectiva presentada contra VTR por los incumplimientos e intermitencia en los servicios.

# AGOSTO

**COMUNIDAD:** Se inicia trabajo colaborativo con municipio de Santa Juana por problemas en facturación del suministro de energía eléctrica con empresa FRONTEL

**MATINAL NUESTRA CASA:** Participación entregando información sobre el CyberMonday, derechos, garantías y consejos para aprovechar las ofertas de manera responsable.

**LIVE DE LOS VIERNES:** En esta oportunidad Katterine Muñoz comenta sobre el CyberMonday y los derechos del consumidor en las compras por internet.



**CAMPAÑA No es Juego Elegir Juguetes.** En los días previos al Día del Niño la campaña se orienta a entregar información y generar conciencia sobre los Juguetes sin Género y el consumo responsable.

**REPRESENTACION DE CONSUMIDORES:** Presentación de Procedimiento Voluntario Colectivo contra Movistar para compensar a usuarios y usuarias de Puente Alto, tras meses de incumplimiento de servicios por parte de la empresa.



# SEPTIEMBRE

**ESCUELA CONSTITUYENTE ECONOMICA:** Ciclo de ponencias a cerca de economía y Consumo en la Constitución, en el marco de la discusión previa al plebiscito constituyente, las que se extendieron hasta mediados del mes de octubre de 2020.

**INTERNACIONAL:** Participación en libro sobre Movimiento de Consumidores en Latinoamérica para Fundación FACUA.

**PARTICIPACION** en reuniones y talleres con la Agrupación Pliego Social, hablando sobre el Acuerdo de Escazú y sus implicancias.

**CAMPAÑA:** Desarrollo de talleres de la campaña En la Educación Superior También Soy Consumidor con estudiantes del Liceo Ríos de Chile de la comuna de Penco.

**LIVE DE LOS VIERNES:** En esta oportunidad Romina Echeñique habló sobre la Imposición de Género en los Productos, acompañada por Nelson Sandoval en la interpretación en Lengua de Señas Chilena.



# OCTUBRE

COLABORACIÓN INTERNACIONAL:  
con Asociación de Aceptación de solicitud de  
Consumidores ChiloéActivo incorporación a Organización  
sobre procedimiento Latinoamericana de  
de fijación tarifaria; Consumidores OCLAC



**LIVE DE LOS VIERNES:** En esta oportunidad Gustavo Romero nos comenta sobre el Acuerdo de Escazú, acompañado por Nelson Sandoval en la interpretación en Lengua de Señas Chilena.

**PARTICIPACION** en programa digital “Diálogos Constitucionales” impulsado por la Junta de Vecinos Plaza Peru Diagonal, transmitido a través de Facebook Live.

# NOVIEMBRE

PARTICIPACION como expositores en V CONGRESO INTERNACIONAL DE REGULACION EN EL CONSUMO con el tema "Las Asociaciones de Consumidores en los Procesos de Fijación tarifaria de los servicios básicos domiciliarios"

PARTICIPACION Diálogo: El Nuevo Consumidor (LATAM), foro de expertos en protección al consumidor, organizado por LATAM para el trabajo en la promoción y respeto de los derechos de los consumidores.

PARTICIPACION Programa Digital Abogarock de la Radio UdeC y Programa Digital Barros Con Pinto y Programa Digital Zona de Corresponsales, del Diario Digital El Consecuente transmitido por Intagram Live

FIDEF TALKS en formato digital, con ponencias sobre Educación Financiera, transmitido por Facebook Live con interpretación en Lengua de Señas.

PARTICIPACION en la creación de un "Manual del Voluntariado Bio Bio: Una mirada inicial", realizado por Impulsa Voluntariado

# DICIEMBRE



**INTERNACIONAL:** Invitación a participar del Programa de Cooperación Internacional de la Fundación FACUA, España.

**CAMPAÑA:** Con motivo de época de navidad se desarrolló la campaña “no es juego elegir juguetes”.

**CAMPAÑA:** Con motivo de época de navidad se desarrolló la campaña “no des crédito a tus créditos”

**ANIVERSARIO:** FOJUCC celebra sus 18 años a través de diferentes actividades virtuales por sus redes sociales.





El Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable CRECORE nace el año 2014 como expresión de la labor educativa que FOJUCC A.C ha realiado por más de 18 años en diferentes territorios, ya sean nacionales o internacionales, CRECORE se define como un Centro experimental, inclusivo, participativo y ciudadano, donde convergen personas diferentes, inquietas, creativas y enérgicas. Nuestro Centro está marcado por una fuerte convicción de alcanzar la justicia social y promover el respeto de los derechos humanos, especialmente en el ámbito económico, cultural y ambiental.

Nuestro Centro se incorpora a la sociedad como un espacio más de reunión, de creación y de interacción entre diferentes actores sociales.



El año 2020, producto de la pandemia, CRECORE tuvo físicamente cerradas sus puertas a los consumidores y consumidoras. Además, producto de una reestructuración de FOJUCC, nuestro Centro tuvo que cambiar de ubicación y restringirse algunos espacios que anteriormente contada. Sin embargo, con el objeto y compromiso de otorgar este espacio a la ciudadanía, se adecuaron ciertos servicios y espacios dentro del nuevo Centro para que las personas puedan seguir optando a educación para el consumo responsable, como también educación ciudadana, económica y ambiental.



se desarrollaron más de 10 iniciativas educativas durante el año 2020 al alero del CRECORE, buscando metodologías digitales que permitieran una mejor comprensión de los contenidos desarrollados.

# CONTADOR DE IMPACTOS

programa de trabajo 2020

COMUNAS  
INTERVENIDAS

7

ESTABLECIMIENTOS  
EDUCACIONALES  
INTERVENIDOS

3

ESTUDIANTES  
BENEFICIARIOS

137

ADULTOS  
BENEFICIARIOS\*\*

650

CAMPAÑAS  
REALIZADAS

11

TALLERES Y  
CHARLAS  
REALIZADAS

25


ALIANZAS Y  
CONVENIOS  
CREADOS


2





\*\* Los adultos beneficiarios son aquellos que constan en registros oficiales. No se contabilizan visitas en redes sociales

# HITOS

 Puesta en marcha del Plan de Financiamiento y Sostenibilidad 2020 - 2026 con enfoque en la autonomía financiera, autogestión y sostenibilidad.

 Creación de sistema de acompañamiento, recepción de consultas, reclamos, y representación judicial a personas con problemas en temas de consumo y regulatorios.

 Realización de la primera versión de la Escuela Constituyente Económica, realizada entre los meses de agosto y septiembre con ocho clases dictadas por expertos.

 Cambio de sede matriz por ocasión de la pandemia, habilitando otro lugar para el funcionamiento de FOJUCC y del Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable CRECORE.







# ALIANZAS Y COLABORACIONES



Colaboramos con instituciones a lo largo del año, tales como EduLab de la Pontificia Universidad Católica de Chile; con la Asociación Nacional de Guías y Scout de Chile; con la Universidad Autónoma; con juntas de vecinos y vecinas de diferentes comunas del gran Concepción; y con el matinal Nuestra Casa de Canal 9 Regional.



Generamos grandes alianzas, entre ellas con el medio de comunicación digital Mi Voz, a través de su portal "El Concecuente"; con la Organización de Consumidores FACUA de España; con organizaciones de voluntariado de la provincia de Concepción.

# 2

ACCIONES COLECTIVAS  
EN CURSO EN CHILE.

PROCEDIMIENTOS  
VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
(PVC) INICIADOS.

# 16 11

causas activas de  
representación individual de los  
consumidores y consumidoras.

casos resueltos favorablemente  
a favor del consumidor o  
consumidora, sólo en el año 2020.



este año 2020, nuestro sistema de orientación, acompañamiento y resolución de controversias continuó funcionando ininterrumpidamente, con sistemas de turnos, para lograr una mejor protección a los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras. se lograron diferentes hitos, los cuales potencian y mejoran nuestros servicios hacia la ciudadanía.

## CANAL TELEFÓNICO DE CONSULTAS HABILITADO

# +40

Consultas y acompañamientos  
vía telefónica en la resolución de  
dudas y conflictos de consumo.



# INGRESOS

**AÑO 2020**

<b>Ingresos</b>	<b>Monto</b>
Saldo caja al 01-01-2020	\$ 3.247.079
Sistema de socios cooperadores	\$ 2.010.000
Sistema de retención FOJUCC por pago de honorarios (Honorarios proyecto 2020 externo)	\$ 100.000
Venta de servicios educativos FOJUCC	\$ 800.000
Otros ingresos	\$ 3.676.055
Fondos concursables	\$ 0
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 9.833.134</b>



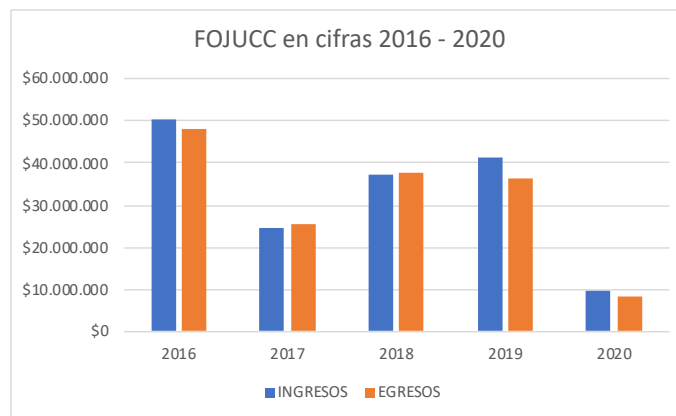
# EGRESOS

**AÑO 2020**

<b>EGRESOS</b>	<b>MONTO</b>
Arriendo oficina	\$ 6.784.580
Servicios básicos oficina	\$ 452.720
Gastos de administración	\$ 864.659
Gastos notariales	\$ 55.000
Alimentación actividades FOJUCC	\$ 0
Traslados actividades FOJUCC	\$ 0
Gastos imprevistos	\$ 0
Otros gastos	\$ 232.187
Ejecución Fondos Concursables	\$ 0
Gastado en exceso en fondos concursables	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.389.146</b>

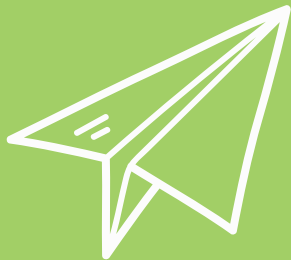


## EVOLUCIÓN DE INGRESOS/EGRESOS 2016 - 2020



AÑO	INGRESOS	EGRESOS
2016	\$ 50.141.357	\$ 48.175.173
2017	\$ 24.497.156	\$ 25.679.301
2018	\$ 37.266.723	\$ 37.476.003
2019	\$ 41.317.692	\$ 36.396.238
2020	\$ 9.833.134	\$ 8.389.146

El año 2020 decidimos asumir un gran y peligroso desafío: impulsarnos a dejar la dependencia de los fondos concursables, que finalmente inhiben nuestra autonomía y sostenibilidad, para aventurarnos en el camino de generar un plan de financiamiento y sostenibilidad que nos permita tomar acciones y decisiones más allá de lo que quieren o impulsan los fondos públicos. El resultado, aún incipiente, nos está demostrando que sí se puede y con la suficiente motivación y disciplina se puede lograr.



Este desafío no sería posible sin el apoyo incondicional de todas aquellas personas que creen y confían en nuestra labor; de la inspiración que nos proporcionó la organización de consumidores española FACUA para comprender que sí se puede; y de todo el equipo FOJUCC que se ha puesto la camiseta en dar un paso importante y decisivo en nuestra historia.

# EQUIPO DE TRABAJO

## DIRECTORIO CENTRAL



Pablo  
Rodríguez  
Arias

**DIRECTOR  
EJECUTIVO**



Katterine  
Muñoz  
Beltrán

**JEFA DE  
PROGRAMA Y  
CAMPAÑAS**



Oscar  
Labarca  
Suf ray

**JEFE DE  
RECURSOS**



Gustavo  
Romero  
Bustos

**DIRECTOR  
CRECORE**



Blas  
Moroso  
Aguilera

**JEFE DE  
SERVICIOS Y  
MEMBRESÍAS**



Gustavo  
Romero  
Bustos

DIRECTOR  
ÁREA



Christopher Nawrath Peine  
Apoyo Técnico  
Antropólogo



Vania Rivas Martínez  
Apoyo Técnico  
Abogada



Eric Muñoz Beltán  
Apoyo Técnico  
Ingeniero Civil Electrónico



Valentina Cisterna  
Apoyo Técnico  
Antropóloga

## ÁREA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y SOBERANÍA ALIMENTARIA



Área encargada de vincular el consumo responsable y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores con las variables, conductas y problemáticas ambientales; como también de vincular la defensa y reivindicación de la soberanía alimentaria, el desarrollo económico local, la economía solidaria y circular; y la agroecología.



## ÁREA LEGAL Y CIUDADANA



Fabiola  
Inostroza  
Leal

DIRECTORA  
ÁREA



Noemí Guerra Valenzuela  
Apoyo Técnico  
Egresada de Derecho



Victoria Arteaga Tranamil  
Apoyo Técnico  
Estudiante de Derecho



Área encargada del sistema de atención y orientación al consumidor; sistema de resolución de conflictos y protección legal; control de la legalidad interna y externa de FOJUCC; y vinculación con organismos del Estado; municipios; empresas y organizaciones de la sociedad civil.



Nelson  
Sandoval  
Cruzat

**DIRECTOR  
ÁREA**



Romina Echenique Troncoso  
Apoyo Técnico  
Estudiante Pedagogía en Inglés



Franciska Quezada Quezada  
Apoyo Técnico  
Profesora de Educación  
Diferencial

## ÁREA EDUCACIÓN E INCLUSIÓN



Área encargada de desarrollar, perfeccionar, actualizar y ejecutar el Sistema Integrado Educativo para el Consumo Responsable; dar apoyo metodológico a campañas, talleres y toda actividad educativa; y dirigir la línea y programa inclusivo que la asociación posee.

**ÁREA  
COMUNICACIONES,  
TECNOLOGÍAS  
Y  
DERECHOS  
DIGITALES**



**Muriel  
Soubelet  
del Río**

**DIRECTORA  
ÁREA**



Área de trabajo encargada de tres temas fundamentales: (1) gestión de las comunicaciones y plan de medios de la asociación; (2) investigación y educación sobre nuevas tecnologías dirigidas al consumidor; (3) el consumidor en la era de la información y los derechos digitales.



**Pía Martínez Maass**  
Apoyo Técnico  
Matrona



**Matías Hernández Herrera**  
Apoyo Técnico  
Médico Cirujano

## ÁREA SALUD Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO



Área encargada de vincular el consumo responsable y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores con variables, temáticas, problemas o productos relacionados con la salud de las personas; y con la seguridad y calidad de los productos que se ofrecen a la población.

# REPRESENTACIONES TERRITORIALES



Blas  
Moroso  
Aguilera

FOJUC  
Santiago de  
Chile



Mª Cristina  
Illanes  
González

FOJUC  
Valdivia



Oscar  
Labarca  
Suf ray

FOJUC  
Castro

