

MEMO RIA - 2021



MEMORIA INSTITUCIONAL AÑO 2021
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS FOJUCC



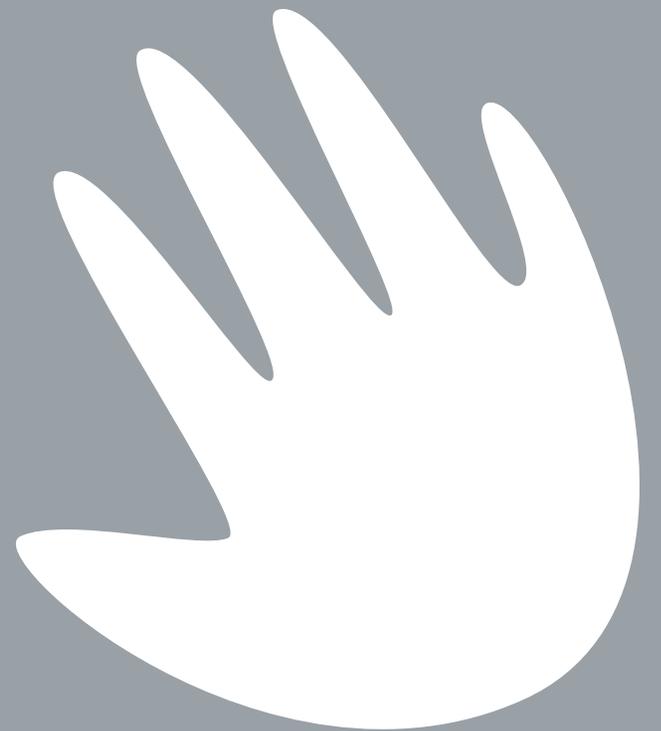
Gestión



Desarrollo



Contabilidad



SUMARIO

Información
institucional

4

CRECORE

18

Alianzas y
colaboraciones

25

Equipo de trabajo

35

Mensaje
Director Ejecutivo

7

Contador de
impactos

21

Resolución de
controversias

27

FOJUCC
20 AÑOS

40

Resumen Ejecutivo

10

HITOS

23

FOJUCC en cifras

29

INFORMACIÓN INS TITU- CIONAL

Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC) es una organización de la sociedad civil, fundada el año 2002, a partir de un movimiento estudiantil secundario que reaccionó frente a los abusos de las empresas de la región del Biobío, y que posteriormente se organizó en torno a la idea de entregar mayor dignidad a las personas en la economía y los mercados locales, nacionales e internacionales.



Trabajamos 3 ejes estratégicos fundamentales.



Educación para el consumo sostenible e informado; económica y financiera.



Orientación, representación y protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en la economía



Estudios, análisis, investigaciones y creación de metodologías y materiales educativos en consumo sostenible, economía y ciudadanía.



Somos una asociación de consumidores y consumidoras, sin fines de lucro y con el carácter de interés público, constituida bajo el amparo de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de la persona consumidora. Estamos afiliado a Consumers International, y somos miembros permanentes de la ANACON Chile.

VISIÓN 2026

Ser una organización de la sociedad civil reconocida, nacional e internacionalmente, por promover y facilitar espacios públicos y privados, que permitan 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, FOJUCC 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.

20
años

Estamos en vísperas de cumplir dos décadas trabajando en pos de una mejor economía y un mundo más sostenible, y la lección que nos deja es creer en que con la unión y convicción podemos lograr cambios importantes y significativos para nuestra vida.



mensaje

director

EJECUTIVO



Pablo Rodríguez Arias

Director Ejecutivo
FUNDADOR
FOJUCC A.C

MENSAJE

DIRECTOR EJECUTIVO

El año 2021 estuvo fuertemente marcado por el pensamiento respecto a cómo volíamos a trabajar presencialmente; y cómo aglutinar y volver a motivar a las personas para adherir a un voluntariado, aún con el riesgo latente del COVID. Era volver a los escritorios, a los horarios de oficina y a volver a construir confianzas para continuar con nuestra labor. El COVID nos trajo prácticamente muchas malas noticias y situaciones en un mundo altamente globalizado; sin embargo, también nos impulsó a algo que veníamos postergando hace bastante tiempo: utilizar las tecnologías y aplicarlas a nuestra cotidianidad. Es así que comenzamos un trabajo que involucró algunas acciones presenciales, pero también muchas actividades virtuales. Por otro lado, también hubo momento en que nos cuestionamos hacia dónde queremos avanzar como FOJUCC, sobre todo en vísperas de cumplir dos décadas y de comprender que el Estado no se hace cargo de las personas consumidoras organizadas, y que por lo mismo no hay muchas opciones de fortalecer el trabajo que realizamos. Por lo mismo, el apoyo que nos ha brindado la Fundación española FACUA en pos de fortalecer un sistema de membresías, que posibilite el involucramiento de la ciudadanía en el fortalecimiento de sus organizaciones, pero también que nos haga abandonar el vínculo “algo enfermizo” que mantenemos con las instituciones del Estado, avanzando hacia la autonomía, la independencia, y de una vez por todas constituirnos como el tercer

sector de la sociedad, que levanta demandas propias y las impulsa. Finalmente, el año 2021 se cierra con un importante desafío que nos planteamos y que creemos que pudimos lograr, a pesar de no tener la plataforma ni la exposición mediática suficiente para consolidar nuestra idea: nos involucramos en el proceso constituyente que hoy vive Chile, a través de una candidatura independiente que levantamos junto a otras organizaciones y movimientos de la sociedad civil; generando encuentros con convencionales electos para plantear nuestras posturas y urgencias; formulando e impulsando una iniciativa popular de norma constitucional sobre la protección de la persona consumidora; y la posibilidad de exponer ante la comisión de derechos fundamentales de la Convención Constitucional sobre nuestra propuesta en torno a la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras. En resumen, sabemos que queda mucho camino por recorrer y muchas batallas por pelear, pero estamos seguros que ad portas de cumplir 20 años de existencia, estamos viendo de manera tangible los frutos de aquella siembra de sueños y convicciones que alguna vez sembramos en esta sociedad, y tenemos la esperanza que de ahora en adelante otro país se comenzará a construir.

resumen

**EJE-
CUTIVO**



RESUMEN EJECUTIVO

PROGRAMA DE CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

EJE ESTRATÉGICO

Orientación,
representación
y protección
de los dere-
chos e inte-
reses de las
personas con-
sumidoras en
la economía

Participación en la Formulación del Reglamento de Comercio Electrónico, incidiendo a través de audiencias con el Ministerio de Economía; un requerimiento en la Contraloría y publicaciones en diversos medios de comunicación. Se aparece comunicacional en medios como el Diario Financiero; El Mostrador; Radio Universidad de Concepción; entre otros.

Participación en el discusiones de proyectos de ley en el Congreso, participando en iniciativas como el Boletín 12.409-03, mejor conocido como Ley Pro Consumidor; Boletín 14532-15 sobre cabotaje marítimo. Participación en mesa de la Subsecretaría del Trabajo sobre idea de legislar en torno al horario de cierre de los locales comerciales.

Participación en la Convención Constitucional, manteniendo audiencias con Convencionales Constituyentes; exposición en la Comisión de Derechos Fundamentales de la Convención Constitucional; presentación de iniciativa popular de norma; todo esto en el marco de la campaña del consumidor a la constitución.

Capacitaciones Internas FOJUCC, en temáticas de ley del Consumidor y resolución de casos para los socios y voluntarios; así mismo, se gestionó capacitación para los voluntarios del área Legal en tramitación ante los Juzgados de Policía Local.

Creación de sistema web para atención de casos, disponible en la página web de la asociación www.fojucc.cl; creación de protocolo de atención de casos para gestionar lo que se recepciona y sistematiza de las asesorías y procesos seguidos por el Área Legal y Ciudadana.

Pasantías para estudiantes de Derecho, en apoyo del Área Legal y Ciudadana, obteniendo herramientas y experiencia en materias legales de protección al consumidor.

Participación en el Conversatorio organizado por Consejo Consultivo Regional de SERNAC: Exposición en conversatorio sobre las problemáticas de la cobranza extrajudicial y los desafíos que plantea la Ley 21.320 sobre el tema.

Participación en la Agrupación Nacional de Asociaciones de Consumidores y Consumidoras de Chile, teniendo a cargo la Secretaría Ejecutiva de la misma, y coordinando a las diferentes asociaciones del país para posicionar demandas y temáticas nacionales y territoriales que afectan a todas las personas consumidoras.



EJE ESTRATÉGICO

Estudios, análisis, investigaciones y creación de metodologías y materiales educativos en consumo sostenible, economía y ciudadanía.

Proyecto Estudio Uso de redes sociales y plataformas digitales de niños, niñas y adolescentes: desarrollo de contenido, investigación y recopilación de datos de estudio, así como también formulación de informe final.

Desarrollo de material educativo y gráfico en temáticas tales como uso responsable y sostenible del agua, reciclaje y protección del medio ambiente a través del Consumo Responsable.

Reuniones y coordinación de contenidos en relación con soberanía alimentaria, generación de vínculos con otras agrupaciones de la sociedad civil y planteamiento de proyectos relacionados con una canasta familiar

Supervisión de contenidos desarrollados por la Asociación, específicamente en la implementación de prácticas inclusivas en publicaciones y actividades FOJUCC.

Creación de cápsulas audiovisuales educativas, en formato inclusivo, que acordan los principales conceptos y regulaciones de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores y consumidoras, el cual fue financiado por el Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones de Interés Público, obteniendo el primer puntaje a nivel regional.

Creación, edición y publicación de libro digital “Derecho al Consumo; Protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras”, en miras de aportar con contenidos, sugerencias y experiencia comparada a la Convención Constitucional para la incorporación de estas temáticas dentro del texto constitucional que se discute en el seno de dicha institución.

Participación en el libro “Interés general; las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo”, publicado por la editorial Thomson Reuters y dirigido por Francisca Barrientas y Lucas del Villar, con el capítulo sobre “Tendencias jurisprudenciales sobre el interés difuso”, escrito por nuestro Director Ejecutivo.

Re-edición de nuestro programa radial “Dale Volumen a tu Consumo” a través de un podcast que invita a conversar sobre temáticas asociadas al consumo, a la economía y a los derechos humanos. Durante el año 2021 se realizaron dos capítulos, en miras de encontrar financiamiento y poder amplificar su impacto.



EJE ESTRATÉGICO

Educación para el consumo sostenible e informado; económica y financiera.

Difusión de material educativo en ferias comunitarias y terrenos, entregando información a la comunidad en la Plaza de Armas y Parque Ecuador de Concepción en distintas ocasiones.

Creación de Glosario Inclusivo, el que se traduce en capsulas educativas inclusivas, con audio descripción e interpretación en Lengua de Señas Chilena, sobre conceptos relativos al consumo.

Taller sobre Uso Seguro de dispositivos y plataformas digitales, desarrollado al aire libre en el Parque Ecuador de Concepción, el que contó con la participación de niños y sus adultos responsables, entregando información a través de láminas e ilustraciones fruto del Estudio de Uso de redes sociales y plataformas digitales de niños, niñas y adolescentes.

Publicaciones y Campañas Permanentes FOJUCC: Desarrollo de material educativo para redes sociales en torno a las campañas permanentes de la Asociación, así como también columnas de opinión para la página de la Asociación.

Celebración Día Mundial del Consumidor en el marco de los ejes temáticos propuestos por Consumers International, con la creación y publicación de material educativo para redes sociales, sobre la lucha contra la contaminación por plástico en el ambiente.

Publicaciones y Campañas Permanentes FOJUCC: destacando la participación en La Hora del Planeta en el marco de la Campaña Consumo Cuidado y campaña Que Tu Colación no te Coma desarrollada en redes sociales, así como también columna de opinión relacionadas al medio ambiente, la representación y el consumo con la interrogante “Es el “orgullo” un cómplice”.

Acuerdo de Escazú: desarrollo y difusión de crítica a la decisión del entonces gobierno de Chile al restarse de la firma del Acuerdo, a través de contenido grafico publicado en redes sociales.

Conversatorio Live Facebook en torno a la soberanía alimentaria, sobre alimentación y la realidad, al respecto, que se vive en nuestro país. Además, de las diferentes alternativas que existen y que favorecen al medio ambiente.



Protección y promoción de los
derechos e intereses de los
consumidores y consumidoras

www.fojucc.cl
Conoce **nuestra nueva plataforma online**



Escanea y accede a
nuestro sitio web.



Cuando el **propósito** es
grande, **todo aporte** es
trascendental.

CRE-

CORE

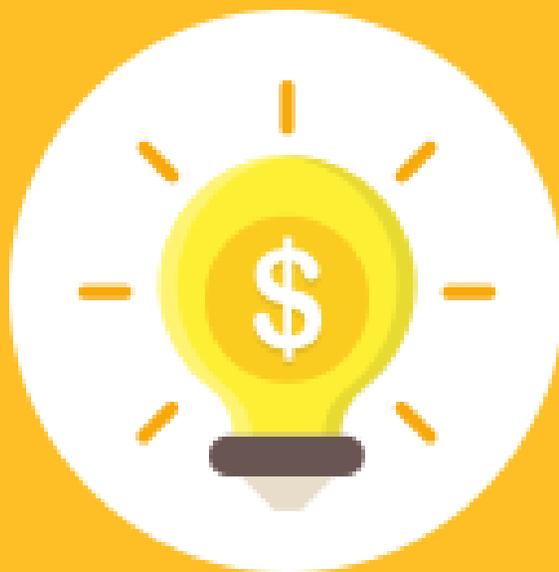


El Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable CRECORE nace el año 2014 como expresión de la labor educativa que FOJUCCA.C ha realizado por casi 20 años en diferentes territorios, ya sean nacionales e internacionales. CRECORE se define como un Centro experimental, inclusivo, participativo 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.

CRECORE desde la pandemia ha adaptado sus espacios y servicios para no perder su objetivo y seguir aportando a la comunidad con insumos, actividades y un equipo humano que aporte a una mejor sociedad.



En el año 2021, al alero de CRECORE se generaron diversas actividades inclusivas, que involucró la compra, grabación, producción y difusión de diferentes materiales educativos, gráficos y audiovisuales, dirigidos a personas en situación de discapacidad visual y auditiva. Además, se trabajó arduamente en la vinculación con la Convención Constitucional, generando una serie de audiencias con algunas personas convencionales; redactando un libro sobre el derecho humano al consumo; y la participación en la Comisión de Derechos Fundamentales de la Convención Constitucional.



En el año 2021 nos adjudicamos al menos cinco diferentes fondos, nacionales e internacionales, los que aportaron a la realización de diferentes actividades en nuestro centro, destacando entre ellos el Fondo español de la Fundación FACUA; el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público; y el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y Consumidoras.

Contador de im- pactos

CONTADOR DE IMPACTOS

COMUNAS
INTERNEVIDAS

6

ESTABLECIMIENTOS
EDUCACIONALES
INTERVENIDOS

2

ESTUDIANTES
BENEFICIARIOS

140

ADULTOS***
BENEFICIARIOS

1043

CAMPAÑAS
REALIZADAS

10

TALLERES Y
CHARLAS
REALIZADAS

24

ALIANZAS Y
CONVENIOS
CREADOS

2

Hitos

Algunos de los grandes hitos que tuvo FOJUCC en el año 2021 estuvieron relacionados al proceso constituyente que se vive en el país. Además, se avanzó hacia la implementación de un modelo de trabajo híbrido, donde se incorpora la tecnología para tener trabajo tanto en terreno como virtual. Finalmente, se realiza un cambio de la web, imagen institucional y se crea un nuevo sistema de atención de casos.



Participación en proceso Constituyente a través de reuniones bilaterales con alrededor de 20 convencionales constituyentes; escribir un libro con sugerencias sobre el derecho constitucional al consumo y la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras; presentar una iniciativa popular de norma constitucional; y participar y exponer en la Comisión de Derechos Fundamentales.



Adjudicación de Fondo Español para la creación de nuevo sistema de membresías de FOJUCC para avanzar en la sostenibilidad de la organización y fomentar la cultura de la asociatividad, comprometiendo a las personas a aportar a las causas sociales que les benefician.



Adjudicación de primer Fondo de Fortalecimiento para Organizaciones de interés Público, desarrollando videos inclusivos con conceptos claves sobre la Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras, para posteriormente socializarlos con agrupaciones de la región del Biobío.



Participación en libro sobre Acciones Colectivas en la Ley del Consumidor, que aborda problemas doctrinarios y jurisprudenciales sobre dichas acciones, editado por la editorial Thomson Reuters y dirigido por la abogada Francisca Barrientos y el abogado Lucas del Villar.



Creación de sistema on line sobre atención y monitoreo de consultas, reclamos, mediaciones y casos judiciales de FOJUCC, a través de la página web, para facilitar el trámite a todas las personas que quieran utilizar nuestros servicios. Además se habilitó un canal whatsapp para canalizar las consultas.

Alianzas y colabo- raciones

Se realizaron las siguientes colaboraciones durante el año 2021, todas dirigidas a fortalecer el trabajo que realizamos en educación y promoción de los derechos de las personas consumidoras. Además, se colaboró con el sector privado para intercambiar impresiones y directrices sobre los nuevos cambios que se han introducido los últimos años a la legislación protectora de las personas consumidoras.



Colaboración con plataforma Telar para posicionar y aportar con respuesta para la creación de contenidos que tuvieran directa relación con el proceso constituyente y políticas públicas.



Colaboración y participación de plataforma ciudadana “La Constitución Es Nuestra” (LCEN), en la cual se aporta con contenidos sobre materias constitucionales y la protección de las personas consumidoras.



Colaboración con el gremio del Retail Financiero para la comprensión de nueva disposición legal que dispone garantizar comprensión para personas sordas y ciegas en contratos de adhesión



Colaboración con Fundación FACUA de España en el intercambio de experiencias sobre asociatividad y sostenibilidad en las organizaciones de consumidores de América Latina.



David Acuña



Pablo Rodríguez Arias / FOJUCC AC



Juan Pablo Severin Concha



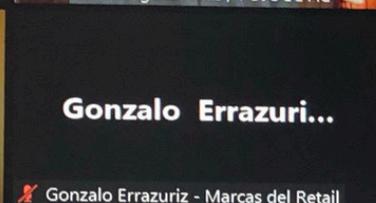
Roberto Godoy



Catalina Mertz / ASACH / Chile



fdelrio



Gonzalo Errazuri...

Gonzalo Errazuriz - Marcas del Retail



Daniela Oyarzún



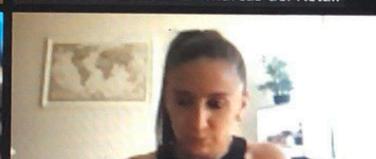
Fernando Arab



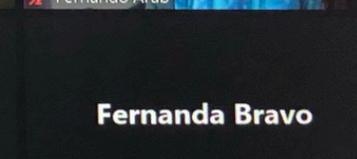
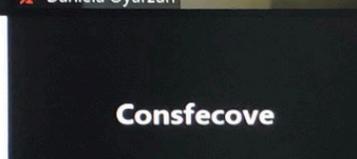
Jaime Varela



Consfecove



Fernanda Bravo



Resolución de contro- versias

Se había solicitado el inicio de un PVC con Frontel, pero el excesivo tiempo de revisión de antecedentes por SERNAC finalmente hizo caer un eventual acuerdo y solución.

En el año 2021 se dió plena vigencia al canal de resolución de consultas telefónico, logrando un flujo, a través de la plataforma whatsapp, de más de 50 mensajerías en las cuales pudimos orientar para la resolución de consultas y problemas.

Durante el año 2021 se desarrolló una gran inversión en cambiar y tecnologizar nuestro sistema de atención de casos y resolución de controversias, alojándolo en nuestro sitio web institucional. Además, se avanzó en los juicios colectivos en los cuales FOJUCC es parte o tercero; en juicios en protección del interés individual; y en consolidar nuestra área legal.

4

Juicios colectivos en los cuales la organización es parte principal o tercero coadyuvante, destacando mercados como el avícola, farmacéutico y financiero.

10

Juicios en protección del interés individual que actualmente están en trámite

6

Juicios que concluyeron favorablemente para las personas consumidoras.

+50

Asesorías y atención de casos a través de nuestro sistema de atención a las personas consumidoras

FOJUCC en cifras

FOJUCC EN CIFRAS



INGRESOS

año 2021

INGRESOS	
Ingresos	Monto
Saldo caja año anterior al 01-01-2021	\$329.647
Saldo sistema de socios al 01-01-2021.	\$1.114.391
Sistema cuotas socios cooperadores año 2021	\$2.920.000
Sistema de Retención FOJUCC por pago de honorarios (Honorarios proyectos 2021)	\$848.676
Venta de servicios educativos FOJUCC	\$0
Donaciones a FOJUCC (Fundación FACUA)	\$2.565.360
Otros Ingresos	\$1.350.000
Fondos Concursables	\$22.433.380
TOTAL INGRESOS	\$31.561.454

FOJUCC EN CIFRAS



EGRESOS

año 2021

EGRESOS	MONTO
Arriendo oficina	\$4.279.275
Servicios básicos oficina	\$416.960
Gastos de administración	\$991.520
Gastos generales	\$979.718
Gastos notariales	\$16.100
Gastos bancarios	\$177.037
Intereses y multas	\$5.037
Provisión impuesto a la renta	\$24.551
Ejecución Fondos Concurables	\$22.398.890
Gastado en exceso en fondos concurables	\$89.228
TOTAL	\$29.378.316

FOJUCC EN CIFRAS



HISTÓRICO

Ingresos - Egresos

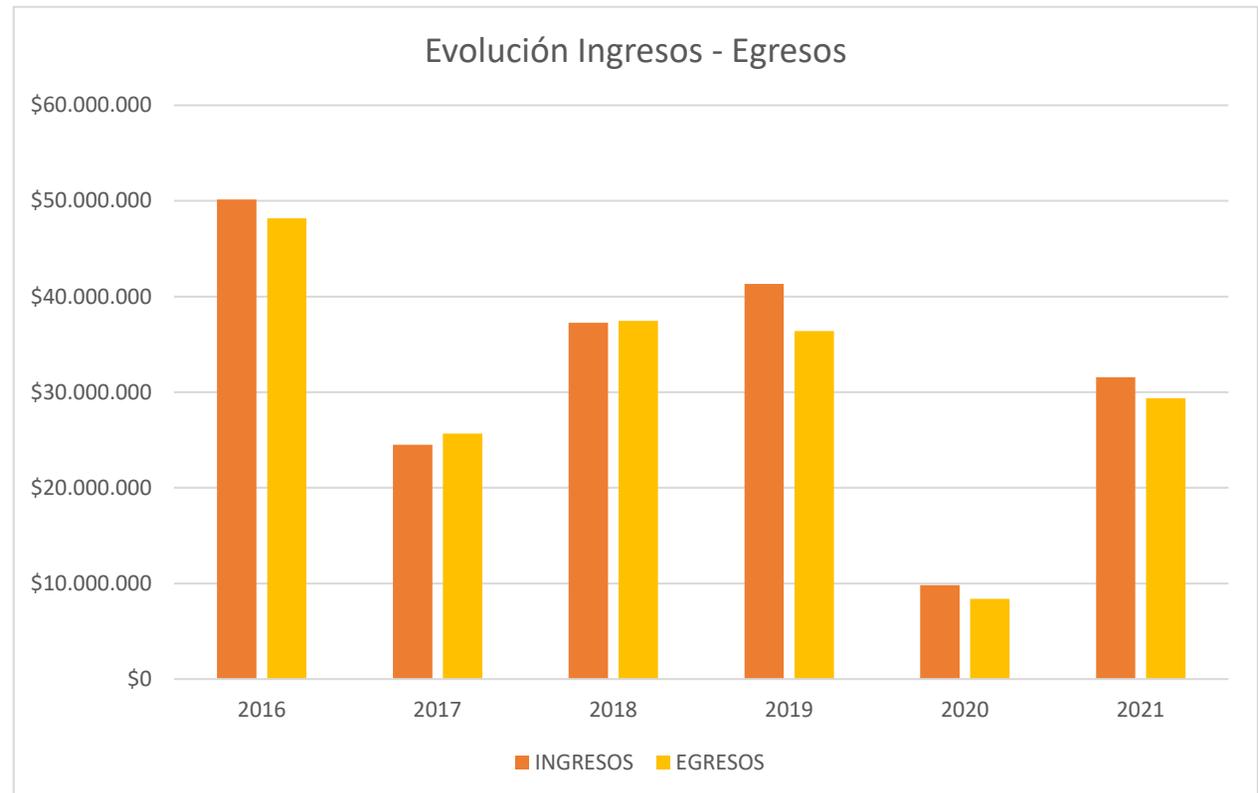
AÑO	INGRESOS	EGRESOS
2016	\$50.141.357	\$48.175.173
2017	\$24.497.156	\$25.679.301
2018	\$37.266.723	\$37.476.003
2019	\$41.317.692	\$36.396.238
2020	\$9.833.134	\$8.389.146
2021	\$31.561.454	\$29.378.316

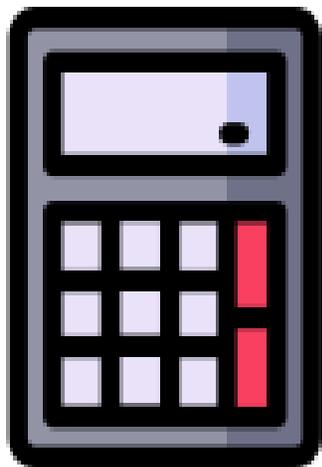


FOJUCC EN CIFRAS



GRÁFICO Ingresos - Egresos





El año 2021 marca el retorno de FOJUCC para trabajar diferentes fondos nacionales e internacionales que van en directo beneficio de la organización, pero también de todas las personas consumidoras a quienes intervenimos en los diferentes territorios en que tenemos presencia. Además, se vuelve al trabajo presencial, lo que ayuda a incrementar, a comparación del año 2020, en más de un 100% los ingresos.

Por otro lado, se comenzó la implementación del sistema de membresías de la organización, creando una Jefatura especializada en la materia, con profesionales de apoyo para dicha labor; se elaboraron piezas gráficas que se utilizan en la captación de nuevos socios y socias; y se proyectó el modelo de financiamiento y sostenibilidad hasta el año 2026.

Equipo de Tra- bajo

DIRECTORIO CENTRAL



Pablo Rodríguez Arias
Director Ejecutivo



Katterine Muñoz Beltrán
Jefa de Programa y Campañas



Oscar Labarca Sufray
Jefe de Recursos



Gustavo Romero Bustos
Director CRECORE



Blas Moroso Aguilera
*Jefe Membresías y Servicios a la
comunidad*

ÁREAS TEMÁTICAS



Fabiola Inostroza Leal
*Directora Área Legal y
Ciudadana*



Nelson Sandoval Cruzat
*Director Área de Educación
e Inclusión*



Romina Troncoso Echenique
*Directora Área de Educación
e Inclusión*



Gustavo Romero Bustos
*Director Área Resp. Medioambiental y
Sob. Alimentaria*



Muriel Soubelet del Río
*Directora Área Comunicaciones y
Derechos Digitales*

SOCIAS Y SOCIOS DE APOYO



Victoria Arteaga Tranamil



Lidia Levancini Santibañez



Eric Muñoz Beltrán



Fran Sandoval Cruzat



Dariels Silva Rozas



Tannya Ulloa Jiménez



Sebastián Cáceres Lara



Pía Martínez Maass

REPRESENTACIONES TERRITORIALES



María Cristina González Illanes
Representación Territorial
Región de Los Ríos



Blas Moroso Aguilera
Representación Territorial
Región Metropolitana



Oscar Labarca Sufray
Representación Territorial
Isla de Chiloé

FOJJUCC
20 AÑOS



FOJUCC

CAMBIO SOCIAL DESDE EL CONSUMO RESPONSABLE

El año 2022 se cumplen 20 años desde la fundación de la ex Federación de Organizaciones Juveniles de Consumidores de Concepción, hoy Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC A.C).

Nuestra organización se prepara para recibir las dos décadas con una serie de actividades, contenidos y reestructuraciones que permitan una mayor sostenibilidad e impacto a más comunidades.

Cumplimos dos décadas y queremos celebrar con todas y todos este arduo pero hermoso camino que hemos podido avanzar.

