

EDICTE

Mitjançant acord de Junta de Govern de la Corporació de data 16 de novembre de 2020, s'han aprovat les bases relatives a la convocatòria d'una borsa de tècnic A2 per l'Àrea de Consum el que es fa públic pel coneixement general i especial pels interessats en aquesta convocatòria, indicant que les bases, com la convocatòria simultània poden ser impugnades, en els casos i en la forma establerta en la Llei de Procediment Administratiu.

Xavier Boquete i Sàiz
President

Igualada 18 de novembre de 2020

Annex 1.-

BASES PER A LA CREACIÓ D'UNA BORSA DE TREBALL PER A CONTRACTACIONS LABORALS TEMPORALS I/O VACANTS SOBREVINGUDES AMB CARÀCTER TEMPORAL PER A LA CATEGORIA DE TÈCNIC/A A-2 AL CONSELL COMARCAL DE L'ANOIA – TÈCNIC/A ÀREA DE CONSUM

1.- Objecte de la convocatòria

És objecte d'aquesta convocatòria la creació d'una borsa de treball per a personal laboral, amb una vigència de dos anys prorrogables per acord exprés de l'ens comarcal, per cobrir necessitats concretes prioritàries de caràcter temporal i/o vacants sobrevingudes amb caràcter temporal per a la categoria de tècnic/a –, grup A, subgrup A2.

2.- Funcions dels aspirants

Amb caràcter general les funcions a desenvolupar pel tècnic/a seran les descrites a l'ANNEX 1.

3.- Condicions dels aspirants.

Per prendre part en els processos selectius els/les aspirants han de complir, en la data de tancament del termini de presentació de les sol·licituds, les condicions fixades a l'article 56 del TREBEP, pel qual s'apròva el text refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat PÚBLIC, amb les especificacions següents:

- a) Tenir nacionalitat espanyola o de qualsevol dels països membres de la Unió Europea o la dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, és aplicable la lliure circulació de treballadors.
- b) Els/les aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han de demostrar coneixements suficients de castellà i català; s'exigirà si s'escau, la superació de proves amb aquesta finalitat.
- c) Haver complert setze anys i no excedir l'edat de jubilació forçosa.
- d) Estar en possessió de la titulació exigida pel lloc de treball: Diplomatura o grau universitari en Dret, Ciències Polítiques, Sociologia, Gestió i Administració Pública, Economia, Administració i direcció d'empreses o titulació equivalent (l'ANNEX 1).

Els/les aspirants estrangers/es han d'estar en possessió d'algun dels títols reconeguts a Espanya, de conformitat amb el que estableix la normativa vigent en aquesta matèria.

- e) Acreditar el coneixement de la llengua catalana mitjançant el certificat del nivell C de la Junta Permanent de Català, o algun dels certificats o títols equivalents.
- f) Estar capacitat per desenvolupar les funcions a realitzar com a tècnic/a descrites en l'anunci /bases de convocatòria publicats en els diaris i en general, altres de caràcter similar que li siguin atribuïdes.
- g) El compliment de les condicions específiques per a l'exercici de les funcions s'entén referit al fet de no patir cap malaltia o defecte físic que impedeixi l'exercici de les funcions pròpies de la plaça a proveir, i a les condicions que puguin determinar cadascuna de les bases específiques de les convocatòries.

4.- Presentació de sol·licituds.

1.- Els/les aspirants que desitgin prendre part en les proves selectives hauran de sol·licitar-ho mitjançant una instància que es lliurarà al Registre General de la corporació, a l'Il·lm. Senyor President del Consell Comarcal de l'Anoia, de conformitat amb el que disposa l'article 38 de la Llei del règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú (des d'ara LRJPAC), sens perjudici dels altres mitjans previstos a la norma, tenint en compte, però, que no s'ha subscrit el conveni corresponent.

Les instàncies s'han de presentar al Registre Electrònic del Consell Comarcal de l'Anoia.

El termini per presentar sol·licituds comptarà des de la publicació de la convocatòria al diari i al e-tauler i serà de 20 dies naturals a partir de l'endemà de la seva publicació.

2.- Els/les aspirants discapacitats/des han de fer constar en la sol·licitud aquesta condició, així com les adaptacions que sol·liciten per sotmetre's a les proves.

3.- Per ser admès/essa en les proves selectives n'hi ha prou que els/les aspirants manifestin en la sol·licitud juntament amb l'acompanyament de la documentació requerida que compleixen totes les condicions referides a la Base General Tercera, amb independència de la posterior acreditació fefaent en finalitzar el procés selectiu.

4.- Si alguna de les sol·licituds té cap defecte esmenable, aquesta circumstància es comunicarà a l'/la interessat/da, a fi que en un termini de deu dies l'esmeni, de conformitat amb l'article 71 de la LRJPAC.

5.- Les sol·licituds han d'anar acompanyades dels següents documents:

- * Fotocòpia del DNI de l'aspirant, NIE o altres documents oficials on es fa constar la nacionalitat.
- * Fotocòpia del títol exigít a la base tercera de la convocatòria o resguard del pagament dels drets per a la seva expedició. En cas de no poder aportar títol ni resguard, s'acceptarà la certificació acadèmica acreditativa que s'han acabat íntegrament els estudis exigits i que es trobi en condicions d'obtenir la titulació.
- * Fotocòpia del certificat del nivell C de la Junta Permanent de Català o equivalent, a fi de restar exempt de la realització d'aquesta prova.
- * Informe de vida laboral vigent (al menys de 6 mesos) i els contractes i/o certificats d'empresa on constin la categoria laboral per la qual heu estat contractats/des. Recomanem entregar un informe de vida laboral el més actualitzat possible ja que és l'eina amb la que es computaran els mesos treballats.
- * Currículum Vitae
- * Així mateix, caldrà adjuntar a la sol·licitud fotocòpies dels documents acreditatius dels mèrits al·legats i susceptibles de ser valorats en el concurs, degudament ordenats.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, els/les aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.

5.- Admissió d'aspirants.

1.- Finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, en el termini màxim d'1 mes, mitjançant Decret de Presidència, s'aprovarà la llista d'admesos i exclosos. A la mateixa resolució es determinarà la constitució dels Òrgans de Selecció, el lloc, la data i l'hora de celebració de les proves a realitzar.

2.- L'esmentada resolució es publicarà al tauler d'anuncis d'aquesta corporació i a la següent adreça d'internet: <http://www.anoia.cat/e-tauler> i establirà el dia, l'hora, el lloc d'inici de les proves i l'ordre d'actuació. Es concedirà un termini de cinc dies hàbils per esmenes i possibles reclamacions en els termes de l'article 71 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú.

3.- La llista provisional s'eleva a definitiva, sense necessitat de nova publicació, si en l'indicat termini de cinc dies no es presenten reclamacions.

4.- Per ser admesos, n'hi haurà prou que els aspirants manifestin a les seves instàncies que reuneixen totes i cadascuna de les condicions exigides a la base tercera.

6.- Tribunal qualificador.

1.- El tribunal qualificador de conformitat amb allò que preveu l'article 60 TREBEP 5/2015 estarà compost pels següents membres del Consell Comarcal de l'Anoia:

- President/a: un membre de la corporació de la mateixa categoria o superior, o la persona en qui delegui
- Vocals
 - 2 tècnic/ques especialistes en la matèria o en matèria de selecció
- Secretari/ària: de la corporació o funcionari en qui delegui
- Català: responsable del Servei Comarcal de Català.

Podrà assistir al tribunal un/a membre designat pel Comitè de treballadors del Consell Comarcal de l'Anoia, amb veu però sense vot.

2.- Els vocals que es designi ha de tenir una titulació igual o superior a l'exigida per a l'accés a la les places objecte de la convocatòria.

3.- La designació dels membres del Tribunal inclourà la dels respectius suplents i es farà per Decret de Presidència.

4.- El Tribunal no podrà constituir-se ni actuar sense l'assistència de la meitat més un dels seus membres, ja siguin titulars o suplents, i les decisions s'adoptaran per majoria de vots. En cas d'empat el President podrà exercir el seu vot de qualitat.

5.- El Tribunal podrà disposar de la incorporació d'assessors especialistes per a totes o alguna de les proves. Els esmentats assessors es limitaran a l'exercici de les especialitats tècniques en base exclusivament a les quals col·laboraran amb el Tribunal.

6.- A l'efecte del que preveu el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya, l'Òrgan competent en matèria de política lingüística determinat per Consell Comarcal de l'Anoia nomenarà una persona perquè assessori el tribunal qualificador, la qual actuarà amb veu i sense vot. Així mateix, el tribunal pot sol·licitar l'assessorament de persones expertes en matèria lingüística, les quals hauran de col·laborar amb la persona nomenada per assessorar l'òrgan de selecció en la valoració de la prova de coneixements de llengua catalana. Quedaran exclosos els aspirants que reuneixin qualsevol dels supòsits previstos a l'art. 5 del Decret 161/2002, d'11 de juny.

7.- L'abstenció i recusació dels membres del tribunal s'ha d'ajustar al que preveuen els articles 28 i 29 de la LRJPAC.

7.- Procés de selecció.

1.- El procés de selecció s'iniciarà amb la convocatòria, que correspon fer al President de la Corporació. Les bases de la convocatòria s'exposaran al tauler d'anuncis i al web del Consell comarcal (e-tauler).

2.- El Tribunal podrà demanar, en tot moment, als aspirants la seva identificació, per tant, hauran de concórrer a cada exercici provistos del seu DNI.

3.- L'òrgan tècnic de valoració, amb aquesta finalitat, es constituirà i iniciarà la realització del procés de selecció dels candidats com s'indica tot seguit. El concurs consistirà en la superació de proves pràctiques, la valoració dels mèrits i una entrevista personal.

A. Prova de coneixement de la llengua catalana, si s'escau: Prova de caràcter obligatori i eliminatori.

Els aspirants acreditaran el coneixement de la llengua catalana mitjançant el certificat del nivell C de la Junta Permanent de Català, o algun dels certificats o títols equivalents que s'esmenten en l'annex del Decret del Govern de la Generalitat 14/1994, essent d'aplicació el Decret 152/2001, de 29 de maig, l'Ordre 228/2004, de 21 de juny, sobre títols, diplomes i certificats equivalents, de la Secretaria de política lingüística, i el Decret 161/2002, d'11 de juny.

En cas que algun dels aspirants no tingui el certificat, o títol equivalent, l'òrgan tècnic de valoració avaluarà aquests coneixements. En aquest cas, l'òrgan tècnic de valoració estarà assessorat pel personal amb el títol idoni per avaluar el coneixement de la llengua catalana.

La durada màxima d'aquesta prova serà determinada per l'òrgan tècnic de valoració.

La prova es qualificarà d'apte o no apte. Els aspirants que no superin la prova de català no passaran a la fase següent.

B. Prova escrita de coneixements: Prova de caràcter obligatori i eliminatori. (10 punts)

La prova consistirà en resoldre durant una hora i mitja de termini màxim, dos supòsits teòrics o pràctics relacionat amb la tasca habitual del lloc a ocupar relacionada amb el temari adjunt (annex 2). Es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. Qui no obtingui un mínim de 5 punts no es donarà per superada.

El tribunal, potestativament, podrà sol·licitar a les persones aspirants la lectura de la prova escrita per poder fer qualsevol tipus d'aclariment del contingut de la mateixa.

C. Valoració dels mèrits acreditats

Consistirà en l'avaluació dels mèrits sobre la documentació acreditativa aportada per l'aspirant en el moment de presentar la instància, amb un màxim de 6 punts.

1. - Valoració de l'experiència professional per serveis prestats en funcions al lloc a proveir en Administracions Públiques a raó de 0,50 punts/any treballat.

- Experiència professional per serveis prestats en funcions al lloc a proveir en entitats anàlogues o empreses del sector privat, en la categoria exigida en la convocatòria, a raó de 0,30 punts/any treballat.

Amb un màxim de 3 punts de valoració per l'experiència professional

Per a la valoració de l'experiència professional es recomana la presentació de l'informe de vida laboral actualitzat i, a més:

L'experiència professional en les administracions o empreses del sector PÚBLIC s'ha d'acreditar, preferiblement, mitjançant certificació de l'òrgan competent amb indicació expressa de l'escala i sots-escala o categoria professional desenvolupada, funcions, període de temps i règim de dedicació (o fotocòpia compulsada del/s contracte/s de treball o nomenaments i última nòmina corresponent a cadascun d'ells). L'antiguitat i els serveis prestats en aquesta administració no caldrà que s'acreditin documentalment i s'admetran i valoraran en base a les dades que constin en els expedients personals dels/de les aspirants.

L'experiència professional a l'empresa privada s'ha d'acreditar, preferiblement, mitjançant fotocòpia del/s contracte/s de treball.

2. Formació específica i/o cursos de perfeccionament que siguin d'interès en relació a les funcions a desenvolupar, valorats pel contingut, durada i centre docent, fins a un màxim de: 3 punts.

- Els cursos inferiors a 20 hores no s'avaluaran.
- Per cada curs de 20 a 100 h 0,50 punts
- Per cada curs de més de 101 h 0,75 punts
- Per cada postgrau 1,00 punts
- Per cada màster 1,50 punts
- Per cada diplomatura/ llicenciatura
- grau addicional 2,00 punts

L'acreditació de la formació es farà mitjançant fotocòpia compulsada de la certificació, amb especificació de l'entitat organitzadora, denominació del curs i durada del curs en hores o en crèdits. En el supòsit que no s'especifiqui la durada en hores o crèdits, quedarà a criteri del tribunal la valoració o no del mèrit. En tot cas es valorarà amb 0,05 punts aquelles accions que no tinguin expressament determinades les hores però que hagin estat fetes durant més d'1 dia.

El tribunal només podrà valorar els mèrits que constin en la documentació presentada fins al dia en què finalitzi el termini de presentació.

D. Entrevista personal

El Tribunal mantindrà una entrevista amb els aspirants que hagin superat la prova escrita, per ordre de puntuació en el sumatori de la prova escrita i la valoració dels mèrits.

La finalitat de l'entrevista és per assegurar l'objectivitat, la racionalitat del procés selectiu i els requeriments funcionals, que es fonamentarà en els aspectes curriculars dels aspirants amb una puntuació màxima de 4 punts.

8.- Llista d'aprovat

La qualificació final de les proves serà determinada per la suma de les puntuacions obtingudes en les fases establertes a la base setena del procés de selecció.

Establerta la puntuació final, el Tribunal farà Pública en el tauler d'edictes de la Corporació, i al web <http://www.anoia.cat/e-tauler> la relació d'aprovat/ades per ordre de puntuació, sent per aquest ordre pel que es procedirà als nomenaments per a la provisió de les vacants que durant un màxim de dos anys es vagin produint i es podrà prorrogar per decisió de l'ens local si aquest ho considera necessari.

9. Funcionament de la borsa de treball.

a. Les persones aspirants són les responsables de mantenir actualitzades les seves dades de contacte.

- El contacte es realitzarà a tenor del següent: inicialment es farà una trucada telefònica, i en cas de no poder establir el contacte, s'enviarà un correu electrònic a la persona interessada que caldrà que sigui respost com a màxim fins a les 48 hores del següent dia hàbil. En cas que no hi hagi resposta, es contactarà amb la següent persona de la borsa corresponent.
- L'aspirant que renunciï al lloc de treball que se li ofereix perdrà la expectativa i es saltarà al següent de la llista. A tal efecte es requerirà que la RENÚNCIA sigui per escrit /mail.
- Ampliació de la borsa: en el cas que no hagi finalitzat el termini de duració de la borsa i/o les persones que hi restin siguin insuficients per cobrir la demanda de treball del Consell, es podrà convocar un nou procés selectiu per ampliar el nombre de persones inscrites a la borsa. Aquest procés haurà de mantenir els criteris d'admissió d'aspirants, així com la puntuació de mèrits i capacitat de la convocatòria originària de la borsa.

b. Contractacions

- Els aspirants proposats es trobaran a l'espera de ser cridats pel Consell Comarcal de l'Anoia quan es produeixi la necessitat de contractació temporal. La crida dels candidats serà per estricte ordre de puntuació. No obstant, sempre que hi hagi un informe motivant la necessitat de disposar de més informació del/dels candidat/s, es podrà mantenir una entrevista per tal d'assegurar la idoneïtat de la persona i la capacitat funcional al lloc a cobrir.

Per dur a terme l'entrevista es respectarà l'ordre de puntuacions i s'entrevistarà un màxim de 3 persones. L'ordre de crida dels aspirants per a una contractació serà rotatiu, és a dir, amb l'estrena de la borsa sempre s'iniciarà proposant al n. 1, i en el cas que la darrera contractació hagi estat per exemple el n. 4 es proposarà al següent essent en aquest cas el n. 5, sense tenir en compte els anteriors...)

- Tota contractació tindrà un període de prova màxim de 6 mesos segons el previst a l'art. 14 RDL 2/2005 TRET. Aquest període de prova es realitzarà sota la supervisió del responsable del Servei. Durant el període de prova, els/les aspirants que no assumeixin els nivells suficients d'integració i eficiència al lloc de treball objecte de la convocatòria, seran declarats no aptes per a desenvolupar les tasques exigides mitjançant resolució motivada de Presidència a proposta del/la cap del servei on hagi estat assignat i perdran en conseqüència tots els drets de la seva relació contractual i la seva permanència a la borsa de treball.

- Els integrants de la borsa de treball únicament seran titulars d'una expectativa de dret a ser contractats temporalment, per ordre de puntuació, segons necessitat i mentre no es realitzi un altre procediment selectiu.

- Un cop la persona hagi conclòs el període de contractació, es reincorporarà a la llista en el lloc que originàriament li va correspondre al procés selectiu.

- Abans d'incorporar-se al servei, la persona contractada ha d'efectuar una declaració d'activitats i, si escau, sol·licitar la compatibilitat o exercir, altrament l'opció prevista a l'article 10 de la Llei 53/1984, de 26 de desembre, en relació amb l'article 10 de la Llei 21/1987, de 26 de novembre i amb l'article 337 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, en ser d'aplicació la normativa vigent sobre règim d'incompatibilitats en el sector públic.

10. Vigència i esgotament de la borsa

La durada de la borsa serà de dos anys des de la data en què es constitueixi i que podran ser prorrogables per decisió de l'ens local.

11. Presentació de documents

Un cop contactats per cobrir una necessitat, els/les aspirants convocats tindran un termini de 3 dies per presentar al departament de Recursos Humans de la corporació els documents que acreditin les condicions de capacitat i requisits

que s'exigeixen a la base tercera per prendre part al concurs. Aquests documents seran els següents:

- Original o fotocòpia compulsada del document nacional d'identitat, NIE o altres documents oficials on es fa constar la nacionalitat.
- Original o fotocòpia compulsada de la titulació exigida a la base tercera de la convocatòria o resguard del pagament dels drets per a la seva expedició.
- Original o fotocòpia compulsada dels documents acreditatius dels mèrits que s'al·leguin per a la fase de concurs.
- Original o fotocòpia compulsada de la documentació acreditativa d'estar en possessió del nivell C de llengua catalana en cas de que s'hagin al·legat per restar exempts/es de la corresponent prova.
- Original o fotocòpia compulsada del carnet de conduir B.
- Declaració jurada o promesa de no haver estat separat mitjançant expedient disciplinari del servei de l'Estat, de les Comunitats Autònomes o de l'Administració Local, ni trobar-se inhabilitat per a l'exercici de les funcions públiques. Els/les aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran d'acreditar, mitjançant declaració jurada o promesa, que no estan sotmesos a cap sanció disciplinària o condemna penal que els impedeixi l'accés a la funció pública en el seu estat d'origen.
- Declaració referida a la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'Incompatibilitats del Personal al Servei de les Administracions Públiques i de la Llei 21/1987, de 26 de novembre, del Parlament de Catalunya.
- El consentiment dels pares o tutors dels menors de 18 anys i majors de 16 que visquin de manera independent o l'autorització de la persona o institució que els tingui a càrrec seu.

Si en el termini indicat i exceptuant els casos de força major, els candidats proposats no presentessin la seva documentació o no reunissin els requisits exigits, no podran ser inclosos a la llista de borsa de treball i quedaran anul·lades totes les seves actuacions, sense perjudici de la responsabilitat en què haguessin pogut incórrer per falsedat a la instància on sol·licitava prendre part en el procés selectiu.

12. Incidències i recursos.

El Tribunal queda facultat per resoldre qualsevol dubte que es presenti durant el procés de selecció, i per a prendre els acords necessaris per bon ordre del mateix.

En tot allò que no s'hagi previst en les presents bases s'estarà al que estableixin les disposicions reguladores d'ingrés de personal en les Administracions Públiques i demés disposicions d'aplicació.

Aquestes bases, la convocatòria i la resolució poden ser impugnades pels qui es considerin interessats legítims mitjançant la interposició d'un recurs contenciós administratiu, davant el Jutjat Contenciós Administratiu, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia de la publicació de la convocatòria als diaris oficials. Potestativament es pot interposar recurs de reposició davant el tribunal qualificador.

ANNEX 1

DENOMINACIÓ: Tècnic mitjà de Consum

LOCALITZACIÓ: Consell Comarcal de l'Anoia a Igualada

GRUP DE CLASSIFICACIÓ: A2

TITULACIÓ EXIGIDA: Diplomatura o grau universitari en Dret, Ciències Polítiques, Sociologia, Gestió i Administració PÚBLICA, Economia, Administració i direcció d'empreses, o titulació equivalent

FUNCIONS:

Amb caràcter general, correspon a aquest lloc de treball les següents funcions:

1. Informar, assessorar i orientar al consumidor sobre els seus drets en matèria de consum.
2. Realitzar les mediacions de conflictes entre consumidors i establiments i/o empreses.
3. Programar, dissenyar i coordinar sessions informatives a col·lectius de consumidors o empresaris.
4. Tramitar i fer el seguiment de les reclamacions i de les denúncies en matèria de consum.
5. Elaborar informes tècnics i la memòria anual de l'oficina de Consum.
6. Dur a terme les funcions de Secretari/ària dels Tribunals Arbitrals celebrats a la seu del Consell Comarcal.
7. Tramitar electrònicament els expedients de consum mitjançant el Sistema d'Informació de Consum (SIC).
8. Generar estadístiques de les tasques realitzades a l'OCIC.
9. Realització de tasques inspectores i de les diligències prèvies que es deriven de la presentació d'una DENÚNCIA. Realització de la presa de mostres i les anàlisis necessàries de productes.
10. Tasques de coordinació tècnica amb altres administracions, ja sigui ajuntaments, Agència Catalana del Consum i/o Diputació de Barcelona.
11. Col·laborar i coordinar accions de projectes transversals que afectin al seu àmbit competencial, com per exemple Serveis Socials i Servei d'Habitatge.
12. I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

ANNEX 2 (TEMARI)

1. L'ordenament jurídic en matèria de consum
2. El consum responsable
3. Les relacions de consum
4. Les garanties dels productes
5. Compres a distància o fora d'establiment
6. Les condicions generals de la contractació i clàusules abusives
7. La informació i l'atenció a les persones consumidores
8. La denúncia administrativa, la inspecció de consum i el control de mercat
9. La informació a les xarxes socials
10. La protecció de dades
11. La transparència de l'educació i la formació en el Codi de consum de Catalunya
12. Procediment sancionador
13. La mediació de consum i tècniques
14. L'arbitratge de consum i la via judicial
15. Subministraments bàsics de consum i reclamacions
16. Publicitat i pràctiques deslleials
17. Transport aeri, marítim i terrestre
18. Informació alimentària facilitada al consumidor
19. Etiquetatge de productes no alimentaris
20. Tintoreries
21. Aparcaments
22. Reparació de productes i serveis a domicili
23. Reparació de vehicles
24. Bars i restaurants
25. Allotjaments turístics
26. Contractació de viatges
27. Telecomunicacions: usuaris i reclamacions
28. Normativa d'habitatge: compra i lloguer
29. Préstecs i crèdits hipotecaris
30. Ofideute
31. Serveis financers i assegurances