



# PREFIJOS *TELEFÓNICOS*

# 902

*en los*  
servicios de



*Atención al Cliente*

Art.  
21.2

Ley General  
para la Defensa de los  
Consumidores y Usuarios



Sentencia del Tribunal  
de Justicia de la Unión Europea  
(Sala Séptima),  
de 2 de marzo de 2017

¿Es legal el uso por las empresas de los prefijos telefónicos 902 en los servicios de atención al cliente que suponen un coste para el cliente?

**Sí**

*Sí, se permite su uso siempre que su coste no sea superior al de la tarifa básica de una llamada. Se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario. Es el coste de una llamada estándar que el consumidor puede esperar.*

¿Tiene alguna obligación el empresario de informar a los consumidores sobre el uso de estos prefijos telefónicos?

**Sí**

*Sí, el comerciante está obligado a informar al consumidor en fase precontractual si el coste de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato se calcula sobre una base diferente de la tarifa básica.*

*Las **compañías de gas y electricidad** están obligadas por ley a disponer de un número telefónico de atención al cliente gratuito, que por lo tanto debe comenzar por **800**, o lo que es más habitual, por **900**. Las llamadas a este tipo de numeración son gratuitas desde números fijos y móviles. Los números suelen variar dependiendo de la compañía que se trate y de las condiciones de nuestro contrato.*

Para más información

**Oficina Municipal  
de Información al Consumidor**

928 44 85 62

omic@laspalmasgc.es  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)