

OFERTAS “PARA TODA LA VIDA” Y MODIFICACIÓN DE CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹

*Ana I. Mendoza Losana
Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

1. SUPUESTO DE HECHO Y OBJETO DE LA CONSULTA

Se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (CESCO) sobre una reclamación presentada por un usuario ante una OMIC motivada por la actuación de un operador de servicios de telecomunicaciones. En concreto, el supuesto de hecho es el siguiente:

El cliente de un operador de redes y servicios de telecomunicaciones contrató una oferta de servicios con una cuota fija “para toda la vida”, si bien en el contrato, que el cliente conserva, no se indica expresamente que es para toda la vida. Vigente este contrato, decide solicitar la aplicación de una promoción para ampliar la velocidad del ADSL sin modificar las condiciones económicas de la oferta que tenía. Por error, el operador le aplica el incremento de la velocidad del servicio ADSL pero modifica también la tarifa, sustituyéndola por una de coste más elevado. Para corregir este error, el operador accede a aplicar un descuento durante un año (hasta 2013), pero tras este año la cuota se incrementará por encima de la tarifa que el cliente había contratado para toda la vida.

Se interpone reclamación, que el operador desestima alegando que la tarifa que originariamente tenía el cliente ya no existe y que además puede modificar la condiciones contractuales de forma unilateral comunicándoselo previamente para

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

que el cliente pueda aceptar o no el cambio. Argumenta también que el cliente aceptó las nuevas condiciones (descuento en la nueva tarifa durante un año para ajustarse a la cuota que venía pagando) cuando tras su primera reclamación, el servicio de atención al cliente se puso en contacto con él y le ofreció el descuento para corregir el error.

En contra, el usuario manifiesta que en ningún caso la aceptación del descuento durante un año significa aceptación de la modificación de las condiciones contractuales y de hecho acudió a la OMIC para presentar nueva queja.

Ante estos hechos, el responsable de la OMIC plantea dos cuestiones:

- ¿Es legal la práctica realizada por el operador, a pesar de su derecho a modificar las condiciones contractuales de los clientes de forma unilateral?
- Si el contrato antiguo del cliente indicara “condiciones para toda la vida”, ¿tendría el operador igualmente derecho a modificar las condiciones unilateralmente?

Tanto en el relato de hechos como en las preguntas planteadas se mezclan cuestiones jurídicas generales con otras puramente fácticas sólo atinentes al caso concreto. Separaré unas y otras para dar una respuesta más clara.

2. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES

Como es sabido, en materia contractual rige el principio básico *pacta sunt servanda*. Los contratos obligan a las partes desde que éstas se ponen de acuerdo sobre los elementos esenciales del contrato (art. 1258 Código Civil), sin que pueda dejarse al arbitrio de uno de los contratantes la definición, el cumplimiento y por ende, la modificación de las condiciones contractuales (art. 1256 Código Civil). Sólo por mutuo acuerdo de las partes podrán modificarse las condiciones pactadas (novación modificativa de las obligaciones). Estos principios básicos derivados de la teoría general de las obligaciones y contratos no pueden ser ignorados en los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, por mucho que, debido a las peculiaridades del sector y al dinamismo del mercado, la normativa sectorial admita ciertas excepciones a su aplicación.

El artículo 38.2,h) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) atribuye al operador una amplia facultad de modificación de las condiciones de prestación del servicio (ej. precios), sin requerir consentimiento previo del usuario contratante, al que se le reconoce la facultad de resolver el contrato sin penalización. Constituye una auténtica extravagancia en el Derecho contractual atribuir a una de las partes la facultad de modificar unilateralmente las condiciones contractuales. Por ello, dicha facultad está sometida a ciertas limitaciones (muy escasas) y debe ser interpretada restrictivamente.

La reciente modificación del artículo 38.2,h) LGTel

El artículo 38.2,h) de la LGTel atribuye a los operadores la facultad de modificar unilateralmente las condiciones contractuales y establece los requisitos en los que se podrá ejercer esta facultad. La redacción de este precepto ha sido recientemente modificada por el artículo 3.28 del Real Decreto Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista (BOE núm. 78, 31 marzo 2012). Literalmente dispone:

“Las normas básicas de utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público en general que determinarán los derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales se aprobarán por Real Decreto que, entre otros extremos, regulará:

h) El derecho a rescindir sin penalización sus contratos cuando *las empresas proveedoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas les notifiquen propuestas de modificación de las condiciones contractuales*. Toda modificación de tales condiciones habrá de ser notificada adecuadamente, con un mes como mínimo de antelación, a los abonados, a los que se informará al mismo tiempo de su derecho a rescindir sin penalización sus contratos en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo podrá especificar el formato de este tipo de notificaciones”.

Conforme al citado artículo 38.2,h) de la LGTel el operador podrá modificar las condiciones contractuales, siempre que **notifique la propuesta de modificación al usuario con al menos un mes de antelación y en su caso, cumpla las**

formalidades exigidas a la notificación (por el momento, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo no ha regulado el formato de esta notificación). Comunicada la propuesta de modificación, se reconoce expresamente el derecho del usuario a “rescindir sin penalización sus contratos”, **haya o no cumplido el compromiso de permanencia mínima.**

Existe una diferencia fundamental entre la redacción del artículo 38.2,h) anterior y posterior al Real Decreto Ley 13/2012. En su primera redacción, el artículo 38.2,h) de la LGTel no era tan exigente al regular los requisitos de la notificación, cuestión diferida a una norma de rango inferior, el artículo 9 de la Carta de Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones Electrónicas aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones electrónicas (CDUSCE)². Sin embargo, y ésta es la principal diferencia, el precepto legal sí obligaba a que cualquier propuesta de modificación respondiera a “motivos válidos especificados en el contrato”. Ciertamente, esta facultad se configuraba de forma tan genérica que no resultaba difícil prever en el contrato razones de diversa índole (técnicas, comerciales o económicas) que podrían conferir al operador una generosa facultad de modificación de condiciones (BOE núm. 131, 30 mayo 2009)³. La nueva redacción del artículo

² Artículo 9 RD 899/2009. Modificaciones contractuales

1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.

2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.

3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

³ En las condiciones generales de Movistar, se recoge la siguiente cláusula sobre modificaciones contractuales (<http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/movil/tarifas-voz/condiciones-generales-de-contrato.pdf>):

MODIFICACIÓN CONTRACTUAL: El cliente se compromete a comunicar a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos. TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. *podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado*, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva e informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización por ese motivo.

En similares términos se regula la modificación del contrato en las condiciones generales de Vodafone (<http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/condiciones-de-contratacion/servicios-particulares/>):

8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO- El Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un *cambio en el Servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable*. Además de la comunicación por cualquiera de los

38.2,h) es aún más generosa, recupera el espíritu del derogado artículo 107 del RD 424/2005⁴. No es necesario que en el contrato se contemplen las causas que justificarán la modificación. El operador podrá modificar las condiciones contractuales por cualquier razón, esté prevista o no en el contrato, siempre que lo notifique al usuario con una antelación mínima de un mes y le informe de su derecho a rescindir el contrato sin penalización.

Entiendo que por aplicación de la Disposición Derogatoria Única del Real Decreto Ley 13/2012, la nueva redacción del artículo 38.2,h) de la LGTel deroga el artículo 9.1 de la CDUSCE, precepto reglamentario que de forma sobrevenida incurre en un exceso al exigir que el contrato prevea las causas de modificación. La norma de mayor rango ya no exige este requisito.

3. OFERTAS “PARA TODA LA VIDA” Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

De forma recurrente, en los últimos meses, los operadores de servicios de telecomunicaciones ofrecen tarifas “para siempre” o “para toda la vida”. Estas fórmulas plantean algunas dudas interpretativas:

- Se refieren a “toda la vida” pero de quién o de qué: ¿del operador, del usuario, del contrato o de la propia oferta?
- ¿Suponen una renuncia expresa del operador a su facultad de modificación del contrato?

Antes de responder a estas cuestiones, conviene recordar que la publicidad integra el contrato en favor del usuario (art. 61 TRLGDCU) y que a la luz del caso concreto, se habrá de determinar si la cláusula “para toda la vida” ha quedado o no incorporada al contrato, independientemente de que en la letra del contrato se recoja o no. Como es sabido, si el usuario contrató movido por la publicidad que ofrecía esta cualidad de la oferta y prueba este extremo (ej. presentando copia de anuncio

medios mencionados, Vodafone procederá a su publicación en la página web. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio se entiende que está de acuerdo con la misma.

⁴ *Artículo 107 RD 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Modificaciones contractuales*

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, incluidas las mencionadas en el artículo 105.2, deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes, en la que se informará, al mismo tiempo, del derecho del abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

en prensa) podrá exigir su aplicación incluso aunque no figure en el contrato y siempre que no haya habido una negociación particular en contra, correspondiendo al operador probar la existencia de este pacto.

Aplicación indefinida de la tarifa durante la vigencia del contrato y renuncia del operador a su potestad de modificación unilateral del contrato

Al margen de las condiciones concretas de cada oferta, entiendo que los operadores que utilizan estas fórmulas no quieren aplicar sus tarifas con carácter vitalicio a los clientes, ni condicionarlas a la existencia del operador. Tampoco parece lógico aplicarlas en función de la vida de la propia oferta (“mientras ésta exista”), pues esta interpretación encierra una tautología (obviamente, cualquier oferta se debe aplicar mientras exista) y deja en manos del operador la facultad de decidir de forma discrecional y arbitraria la duración de la promoción. Más razonable parece interpretar que este tipo de fórmulas se refieren a la “vida del contrato” y encierran una renuncia del operador a su facultad de modificar las condiciones contractuales, entre ellas, el precio. El operador que invoca la aplicación de la tarifa “para toda la vida” se compromete a respetar el precio durante la vigencia del contrato, sin posibilidad de modificación por su parte y siempre que el cliente cumpla las condiciones sobre las que ha sido debidamente informado (ej. mantener los contratos de telefonía fija y móvil). El uso de este tipo de cláusulas “para toda la vida” no altera las causas de finalización del contrato que serán las generales previstas en la ley o en el propio contrato (desistimiento unilateral del cliente, resolución por incumplimiento...).

El uso publicitario o contractual de la expresión oferta o tarifa “para toda la vida” genera en el usuario la expectativa de mantenimiento del precio de forma indefinida y preservado de cualquier cambio, incluida la potestad del operador de modificar las condiciones. Por ello, los operadores que libremente opten por estas formulas deben realizar un especial esfuerzo de transparencia e informar tanto en publicidad como en el contrato de las restricciones o condiciones de la oferta. **De no especificar estas restricciones, la buena fe exigible en todas las facetas de las relaciones contractuales, la prohibición de ir contra los propios actos** (afirmación de la vigencia indefinida de la oferta, “para toda la vida”) **y de abusar de los derechos atribuidos por el ordenamiento** (en este caso, el de modificar las condiciones contractuales) **lleva a afirmar que el operador que ofrece tarifas “para toda la vida” renuncia a su derecho a modificar las condiciones contractuales “para toda la vida” al menos del contrato.** Salvo acuerdo de las partes, las condiciones permanecerán invariables hasta la finalización del contrato por algunas de las

razones previstas en el mismo (ej. baja unilateral del usuario, resolución por incumplimiento...).

En otros términos, si en el contrato o en la publicidad que integra el contrato se prevé que la tarifa o la velocidad es “para toda la vida”, el operador no podrá modificar las condiciones contractuales unilateralmente. Si lo hace, **no bastará con reconocer al usuario un derecho a rescindir el contrato sin penalización, - derecho que obviamente tiene-, sino que habrá que calificar la conducta del operador como incumplimiento contractual que legitimará al cliente para exigir el cumplimiento correcto**, esto es, la aplicación de las tarifas previstas en el contrato (si es que sigue interesado y el cumplimiento sigue siendo posible), la resolución del contrato y en ambos casos la indemnización de daños y perjuicios (arts. 1101 y 1124 CC).

Condiciones y restricciones a las ofertas para “toda la vida”

Como las tarifas planas, las ofertas “para toda la vida” se pueden someter a las condiciones que el operador decida en el ejercicio de su libertad comercial (ej. el usuario ha de contratar y mantener simultáneamente los servicios de telefonía fija, móvil e internet con el mismo operador). Obviamente, estas condiciones se deben especificar en la oferta publicitaria y en el contrato, de modo que no se induzca a error al usuario. Sobre una cuestión similar, se pronunció el Jurado de AUTOCONTROL en relación a las “tarifas planas”⁵. Admitido que “tarifa plana”, - igual que la expresión “para siempre” o “para toda la vida”-, puede ser un término polisémico y que no siempre se ha de identificar con el uso ilimitado o indefinido del servicio al precio establecido, cobra especial relevancia la ubicación de las restricciones dentro del mensaje publicitario así como su presentación. Trasladando la doctrina del citado Jurado al supuesto ahora considerado, el hecho de que el término “tarifa para toda la vida” o “para siempre” sea apto para generar en un consumidor medio la expectativa de mantener la misma tarifa indefinidamente hace que adquieran automáticamente relevancia aquellas condiciones o límites que restrinjan de forma significativa esta expectativa generada por la parte captatoria de la publicidad. Dada esta relevancia, estos límites han de ser presentados de modo que no puedan pasar fácilmente inadvertidos.

⁵ Resolución de 29 de Abril de 2010 de la Sección Cuarta del Jurado por la que se estima parcialmente la reclamación presentada por KPN SPAIN, S.L.U. (SIMYO) frente a una publicidad difundida a través de televisión e Internet de la que es responsable la mercantil VODAFONE ESPAÑA, S.A.; Resolución de 6 de mayo de 2010 de la Sección Quinta del Jurado por la que se estima la reclamación presentada por KPN SPAIN, S.L.U. (SIMYO) frente a diversos anuncios difundidos a través de prensa, radio, televisión e Internet de los que es responsable la mercantil FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (Orange). Sobre estas y otras resoluciones véase mi trabajo “Publicidad de tarifas planas”, http://www.gomezacebo-pombo.com/docs/PUB_411_doc.pdf

En definitiva, **por las expectativas que genera en el usuario y potencial contratante la expresión “para toda la vida”, cualquier limitación, condición o restricción a la misma debe ser recogida en la publicidad con el mismo nivel de impacto que la propia expresión “para toda la vida”.**

4. DESAPARICIÓN DE OFERTAS Y ERRORES EN LA CONTRATACIÓN

Se acaba de señalar que el operador que modifica condiciones contractuales inicialmente ofrecidas “para toda la vida” incurre en un incumplimiento de contrato que justificará la acción de cumplimiento correcto o la resolución del contrato, con indemnización de daños y perjuicios en ambos casos. Me ocuparé ahora brevemente de la acción de cumplimiento. Ésta se condiciona a dos circunstancias: que el cumplimiento siga siendo interesante para el cliente (entendemos que la aplicación de las tarifas originarias lo es) y que este cumplimiento sea todavía posible (art. 1124 CC). En el caso concreto sometido a consulta y suponemos que en muchos otros casos, el operador niega la aplicación de la oferta original por desaparición de la tarifa. En otros términos, alega la imposibilidad de cumplimiento correcto.

La imposibilidad objetiva de cumplir es una de las razones que extinguen las obligaciones (art. 1184 CC). Sin embargo, el efecto extintivo se condiciona a que la imposibilidad sobrevinida no sea imputable o provocada por ninguna de las partes (arts. 1184 y 1101 CC). Es obvio que el único responsable de la desaparición de la tarifa en su cartera de ofertas es el operador y por ello, no puede ampararse en esta imposibilidad para justificar su incumplimiento. Forma parte de la diligencia exigible a cualquier empresario que ofrece tarifas “para toda la vida” su mantenimiento durante un período razonable de tiempo que en todo caso coincidirá con la vigencia de los contratos a los que se aplicó la citada fórmula. Mientras estén en vigor tales contratos, el operador deberá mantener las tarifas a las que éstos se acogen. Podrá negar nuevas contrataciones, pero no negar la aplicación de la tarifa contratada a aquellos clientes que mantienen sus contratos.

Si por error del operador se ha aplicado una tarifa distinta a la contratada, las consecuencias económicas del error no han de hacerse recaer sobre el usuario. El TRLGDCU califica como abusivas este tipo de prácticas (art. 89.2 TRLGDCU⁶). Por el contrario, si el operador informó adecuadamente al usuario de todos los extremos asociados a la modificación y a la aplicación del descuento y en particular, de que la aceptación de este descuento suponía una renuncia a la tarifa “para toda la

⁶ Artículo 89 TRLGDCU. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato
En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas:

2. La transmisión al consumidor y usuario de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

vida”, entonces el usuario tendrá que asumir las consecuencias de su error. El cumplimiento por el operador de sus deberes informativos convertirá el error del usuario en no excusable e impedirá que prospere una eventual acción de impugnación de la aceptación de la modificación contractual por vicio del consentimiento (art. 1266 CC). En cualquier caso, estas cuestiones entran dentro de la casuística de la relación contractual y salvo acuerdo de las partes, se resolverán judicial o arbitralmente en función de las pruebas aportadas por cada parte conforme a las reglas de distribución de la carga probatoria.

Corresponde al operador la carga de probar la celebración del contrato (o de su modificación) y del cumplimiento de los deberes de información al usuario (arts. 217 LEC, 7.1 Orden 1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores y 26.3 CDUSCE). Si la contratación es telefónica o electrónica, el operador deberá justificar el envío de un “documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración”, documento que se deberá haber enviado al usuario que se acoge a la oferta especial en el plazo de quince días desde la fecha de la contratación (art. 26.3 CDUSCE)⁷. Si el operador prueba que facilitó toda la información al usuario y que éste aceptó la modificación de la oferta, la aplicación del descuento para reparar el error inicial y la renuncia a la tarifa originariamente contratada “para toda la vida”, entonces estará justificada la negativa del operador a aplicar esta tarifa. De no poder probar estos extremos, habrá de prevalecer el contrato integrado por la publicidad.

5. CONCLUSIONES

De los argumentos expuestos en los apartados anteriores, cabe extraer las siguientes conclusiones:

- 1^a. Si el contrato se ha celebrado antes del 1 de abril de 2012, fecha de entrada en vigor de la nueva redacción del artículo 38.2,h) LGTel, el operador sólo podrá modificarlo si concurren las causas en él previstas. Si se ha celebrado con posterioridad a esa fecha, el operador podrá modificar el contrato libremente, comunicando la propuesta de modificación con un mes de antelación.

⁷ Sobre el deber del operador de probar la información facilitada sobre la duración de la oferta v. mi trabajo “VIGENCIA DE UNA PROMOCIÓN ESPECIAL. ¿Hasta cuándo duran los descuentos en la tarifa plana?”, publicado en la web de CESCO <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/7/2011/7-2011-6.pdf>

- Comunicada la propuesta de modificación, se reconoce expresamente el derecho del usuario a “rescindir sin penalización sus contratos”, haya o no cumplido el compromiso de permanencia mínima. No obstante, la formulación de la oferta “para toda la vida” limita la posibilidad de modificación del contrato en los términos que se han expuesto anteriormente y que ahora se resumen.
- 2^a. Aunque en el contrato no se prevea la cláusula “para toda la vida”, se habrá de valorar si en publicidad se ha anunciado esta cualidad, en cuyo caso será exigible la vigencia indefinida en las condiciones anunciadas (art. 61 TRLGDCU);
 - 3^a. Si la oferta basada en condiciones “para toda la vida” se restringe o limita (ej. períodos máximos, cambios tecnológicos, vinculación de contratos...), tales limitaciones deben publicitarse con la misma intensidad informativa con la que se destaca la cualidad “para toda la vida”. De no especificar tales condiciones, habrá de entenderse que las condiciones se aplicarán durante “toda la vida del contrato”, es decir, hasta su finalización por las causas legal o contractualmente previstas;
 - 4^a. Incluida la cláusula “para toda la vida” bien porque conste expresamente en el contrato o bien porque éste se integra por la información publicitaria, el operador renuncia expresamente a su derecho a modificar las condiciones contractuales en los términos ofrecidos (en su caso, sometido a las condiciones sobre las que ha informado a los clientes contratantes). El operador que invoca la aplicación de la tarifa “para toda la vida” se compromete a respetar el precio durante la vigencia del contrato, sin posibilidad de modificación por su parte y siempre que el cliente cumpla las condiciones (ej. mantener los contratos de telefonía fija y móvil). Salvo acuerdo con el cliente, si el operador impone una modificación (ej. pretende elevar las tarifas o reducir la velocidad de acceso al servicio), estará incurriendo en un incumplimiento contractual, que justificará el inicio por el cliente de las acciones correspondientes (cumplimiento correcto o resolución del contrato y en ambos casos indemnización de daños ex arts. 1101 y 1124 CC);
 - 5^a. La desaparición de tarifas o de ciertas prestaciones de los servicios por razones atribuibles exclusivamente al operador (ej. decide retirar de su oferta cierta tarifa) no justificará el incumplimiento por parte del operador. Éste estará obligado a garantizar el cumplimiento correcto de los contratos celebrados bajo la condición “para toda la vida” al menos durante todo el periodo de vigencia de los mismos;
 - 6^a. Corresponde al operador la carga de probar las condiciones en las que se contrató o se aceptó la modificación, así como el cumplimiento de sus deberes

de información sobre las condiciones de la oferta (arts. 217 LEC, 7.1 Orden 1030/2007 y 26.3 CDUSCE);

- 7^a. Si el operador prueba que facilitó toda la información al usuario y que éste aceptó la modificación de la oferta, la aplicación del descuento para reparar el error inicial y la renuncia a la tarifa originariamente contratada “para toda la vida”, entonces estará justificada la negativa del operador a aplicar esta tarifa. De no poder probar estos extremos, habrá de prevalecer el contrato integrado por la publicidad.