

Viedma, 24 de septiembre de 2026.

**EXPEDIENTE: RULLI, MARIANA Y OTROS C/ EMPRESA CEFERINO S.A.
S/ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS - N° VI-02141-C-2026.**

ANTECEDENTE

1.- En fecha 23/09/2026 se presentan Mariana Rulli, Roberto Luis Rulli y María Marcela Mancuso por su e inician demanda de daños y perjuicios y medida cautelar innovativa contra la Empresa Ceferino Sociedad Anónima, en el marco de una relación de consumo, invocando infracciones a la Ley 24.240.

En lo sustancial, relatan que son usuarios habituales de los servicios de transporte de pasajeros prestados por la demandada. Señalan que la relación con la empresa se desarrolla con normalidad hasta que Mariana formula diversos reclamos vinculados con incumplimientos sufridos durante viajes realizados junto a sus hijos menores.

Exponen que en fecha 11/05/2025 Mariana Rulli contrata un pasaje en categoría Suite desde Buenos Aires hacia Viedma y que, debido a un desperfecto mecánico, permanece aproximadamente cinco horas en la Terminal de Retiro, arribando finalmente a destino con demora y en una unidad de reemplazo sin las prestaciones contratadas. Agregan que la empresa de transportes reconoce el inconveniente, pide disculpas y ofrece una compensación, que aceptan.

Relatan que en fecha 09/07/2025 Mariana Rulli vuelve a viajar con sus hijos menores y que la unidad sufre otro desperfecto durante la madrugada, permaneciendo varados hasta la llegada de un vehículo de reemplazo de Plusmar, que presenta deficientes condiciones de higiene y mantenimiento.

Señalan que, al arribar a Buenos Aires, además, no aparece una de las valijas y que Mariana permanece con sus hijos sin asistencia efectiva de la empresa.

Manifiestan que, ante ello, sus padres intervienen procurando obtener información y asistencia, concurriendo a dependencias de la empresa en Viedma y Carmen de Patagones. Agregan que Empresa Ceferino reconoce los inconvenientes y reintegra el valor de los tres pasajes.

Señalan que, luego de esos reclamos, los tres comienzan a encontrar impedimentos para adquirir nuevos pasajes, apareciendo en el sistema las leyendas “La Empresa se reserva el derecho de admisión” y “NO VENDER”.

Refieren que, en junio de 2026, además, se incorpora una observación interna vinculada con el episodio anterior y que nunca son informados sobre la existencia, alcance o fundamento de dichas restricciones.

Exponen que Roberto Rulli formula denuncia ante la autoridad administrativa y que, en ese trámite, la empresa transportista reconoce que la restricción alcanza a los tres actores y que responde a una “decisión administrativa puntual, adoptada con el único fin de evitar futuros conflictos”.

Agregan que, mediante Resolución RESOL-2026-121-E-GDERNE-SDC#ART del día 27/04/2026, la autoridad administrativa tiene por acreditada la negativa de venta, considera que la empresa establece una sanción sin fundamento y tiene por configuradas infracciones a los arts. 4, 8 bis y 19 de la Ley 24.240, ordenando a la firma abstenerse de desplegar conductas que afecten la dignidad de las personas.

Manifiestan que, pese a dicha resolución, en fecha 12/09/2026 se constata que las restricciones continúan respecto de Mariana Rulli y María Marcela Mancuso, manteniéndose incluso una observación vinculada con una supuesta conducta agresiva.

Sostienen que la exclusión continúa operativa y que, por ello, promueven la presente acción resarcitoria, punitiva y preventiva, junto con la tutela cautelar destinada a obtener su cese inmediato.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL PLANTEO:

1.- Expuestos de ese modo los antecedentes del caso, corresponde determinar si resulta admisible, en esta instancia inicial del proceso, la medida cautelar innovativa solicitada.

2.- El art. 212 del CPCC establece que puede decretarse una medida innovativa en toda clase de juicio siempre que el derecho sea verosímil; exista peligro de que el mantenimiento o modificación de la situación de hecho o de derecho pueda ocasionar un daño grave e irreparable, influir en la sentencia o convertir su ejecución en ineficaz o imposible; y la tutela no pueda obtenerse mediante otra medida precautoria.

Por tratarse de una medida que procura alterar provisoriamente el estado de hecho existente, su procedencia exige una apreciación particularmente cuidadosa de tales recaudos.

En ese marco, cabe tener presente que la tutela cautelar conserva carácter instrumental y provisional y no importa agotar el pleito ni anticipar el contenido de la decisión definitiva, sino preservar el derecho invocado durante el tiempo necesario para la sustanciación de la controversia (STJRN, “Catedral Alta Patagonia S.A. s/ Medida Cautelar Autónoma - Copias art. 250 CPCC s/ Apelación”, Se. 105/10).

En el caso, la medida solicitada presenta puntos de contacto con la pretensión preventiva deducida en la demanda. Esa circunstancia impone especial prudencia, aunque no constituye por sí sola un obstáculo para su procedencia cuando la

permanencia de la situación controvertida durante el trámite del proceso pueda ocasionar la continuación del perjuicio o tornar insuficiente la tutela definitiva.

El análisis se efectúa, entonces, dentro del ámbito estrictamente cautelar y sin que importe adelantar opinión sobre la responsabilidad atribuida a la demandada ni sobre la procedencia definitiva de las pretensiones deducidas..

3.- Sentado ello, la verosimilitud del derecho se encuentra configurada con el alcance propio de esta instancia.

La cuestión se presenta, prima facie, en el ámbito de una relación de consumo.

En ese sentido, adquiere particular relevancia que el servicio prestado por la demandada es ofrecido al público en general y, por tanto, dirigido a una pluralidad indeterminada de consumidores potenciales. El art. 7 de la Ley 24.240 establece que la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice y en las condiciones allí previstas, y dispone que la no efectivización de la oferta constituye negativa o restricción injustificada de venta. e tal modo, el régimen consumeril proyecta sus efectos sobre la propia etapa de acceso a la contratación y no únicamente una vez perfeccionado el contrato. Ello adquiere particular relevancia en el caso, pues lo que se cuestiona cautelarmente es, precisamente, la existencia de una restricción previa e individualizada que impediría a los actores acceder a una oferta de servicios dirigida al público en general.

Desde esa perspectiva debe examinarse también el alcance del denominado derecho de admisión. Sin desconocer las facultades que puedan corresponder a la empresa para preservar la seguridad de sus dependientes y pasajeros y la adecuada prestación del servicio, su ejercicio no puede ser entendido como una potestad absoluta o desvinculada de las obligaciones que derivan de una oferta dirigida al público y del régimen protectorio de consumidores y usuarios.

En consecuencia, la cuestión cautelar no consiste en determinar en abstracto si la demandada puede, ante circunstancias objetivas y concretas,

negar la contratación o prestación del servicio, sino en establecer si aparece prima facie justificado que esa facultad se traduzca en una restricción personal, previa y de duración indeterminada respecto de consumidores determinados, frente a una oferta de servicios destinada al público en general.

El art. 42 de la Constitución Nacional reconoce a consumidores y usuarios el derecho a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

En concordancia con ello, los arts. 4 y 8 bis de la Ley 24.240 imponen al proveedor los deberes de información y trato digno y equitativo, mientras que el art. 7 contempla la oferta dirigida a consumidores potenciales y establece que su falta de efectivización constituye negativa o restricción injustificada de venta.

A su vez, el art. 1096 del Código Civil y Comercial extiende las disposiciones relativas a las prácticas comerciales a todas las personas expuestas a ellas, sean consumidores o sujetos equiparados, mientras que los arts. 1097, 1098 y 1099 tutelan el trato digno, equitativo y no discriminatorio y la libertad de contratar del consumidor. El art. 1100, por su parte, establece el deber del proveedor de suministrar información cierta y detallada respecto de las condiciones de comercialización y de toda circunstancia relevante para el contrato.

Desde ese marco normativo, las facultades que pudiera ejercer una empresa de transporte para preservar la seguridad de sus dependientes, pasajeros o la adecuada prestación del servicio no pueden ser entendidas como potestades absolutas o ajenas al control de razonabilidad derivado del régimen consumeril.

En virtud de ello, la cuestión cautelar no consiste en determinar en abstracto si la demandada posee facultades vinculadas con la admisión de pasajeros, sino en establecer si aparece prima facie justificado que esas facultades se traduzcan en una restricción personal, previa y de duración indeterminada que impida contratar a consumidores individualizados.

4.- En el caso, las constancias acompañadas permiten advertir, con el grado de probabilidad exigible en esta etapa, elementos suficientes para considerar configurada la apariencia de buen derecho.

En particular, adquiere relevancia lo actuado en sede administrativa, ámbito en el cual, según las constancias acompañadas, la propia demandada reconoce que la imposibilidad de emitir pasajes alcanza a los tres actores y que responde a una “decisión administrativa puntual, adoptada con el único fin de evitar futuros conflictos”.

A ello se agrega la Resolución RESOL-2026-121-E-GDERNE-SDC#ART del 27/04/2026, mediante la cual la autoridad administrativa tiene por acreditada la negativa de venta y considera configuradas infracciones a los arts. 4, 8 bis y 19 de la Ley 24.240. Dicha decisión administrativa no determina la solución definitiva de este proceso ni sustituye la valoración que corresponda efectuar una vez sustanciada la controversia. Constituye, sin embargo, un elemento relevante para apreciar la verosimilitud requerida en esta instancia.

Asimismo, de las constancias acompañadas surge prima facie que las restricciones no responderían a una falta de disponibilidad de pasajes, incumplimiento del precio u otra circunstancia propia de una contratación determinada, sino que operarían a partir de la identificación personal de los actores.

En esas condiciones, una restricción de acceso al servicio vinculada a consumidores individualizados, respecto de la cual no aparece en esta etapa determinada su duración ni un mecanismo de revisión, presenta suficiente apariencia de incompatibilidad con los deberes de información, trato digno y equitativo y protección de la libertad de contratación que integran el estatuto consumeril.

Lo expuesto no importa desconocer que la empresa pueda, ante situaciones concretas, ejercer las facultades que legalmente le correspondan para preservar la seguridad y regular la prestación del servicio. Importa únicamente señalar que, con los elementos actualmente incorporados, no aparece prima facie justificado que esa facultad se traduzca en una prohibición personal y anticipada de contratación de duración indeterminada.

5.-El peligro en la demora también se presenta de modo concreto.

Los actores sostienen que las restricciones continúan vigentes y que, aun con posterioridad a la resolución administrativa mencionada, en fecha 12/09/2026 se constata su persistencia respecto de Mariana Rulli y María Marcela Mancuso.

Tal circunstancia, apreciada conjuntamente con el reconocimiento efectuado por la demandada en sede administrativa respecto del alcance de la decisión a los tres actores, permite tener por configurado, con el grado de conocimiento propio de esta instancia, el peligro derivado de la permanencia de la situación existente.

De mantenerse la restricción durante el trámite del proceso, cada nuevo intento de contratación quedaría condicionado por la existencia de la medida cuya legitimidad constituye precisamente materia de controversia.

No se trata únicamente de las consecuencias patrimoniales que pudieran derivarse de la imposibilidad de utilizar una determinada frecuencia de transporte. La permanencia de la registración supone que los actores continúen sometidos, durante el proceso, a un tratamiento diferenciado al momento de procurar acceder a un servicio ofrecido al público.

Una eventual sentencia favorable dictada al finalizar el proceso no podría restituir las oportunidades concretas de contratación que se hubieran perdido durante su sustanciación ni impedir retroactivamente la reiteración de aquellas situaciones.

Se encuentra así configurado, con el alcance propio de esta etapa, el peligro derivado de la permanencia de la situación existente.

6.- También concurre el restante presupuesto contemplado por el art. 212 inc. 3 del CPCC.

La tutela perseguida no aparece susceptible de ser obtenida eficazmente mediante otra medida precautoria menos intensa, pues el riesgo denunciado deriva precisamente del mantenimiento operativo de la restricción y, por ello, su neutralización provisional exige modificar ese estado de hecho mientras se sustancia el proceso.

No obstante, atendiendo al carácter innovativo de la medida y a su vinculación con la pretensión preventiva deducida como cuestión de fondo, corresponde delimitar cuidadosamente sus efectos.

La cautelar no puede importar el reconocimiento de un derecho irrestricto de los actores a contratar o utilizar los servicios de la demandada cualquiera sea la circunstancia que pudiera presentarse en el futuro.

Su alcance debe limitarse a neutralizar provisionalmente los efectos de las restricciones actualmente existentes vinculadas con los hechos y reclamos objeto de estas actuaciones, de modo que los actores puedan acceder a la contratación en las mismas condiciones generales aplicables a los restantes usuarios.

Ello es sin perjuicio de las facultades que legalmente correspondan a la empresa frente a circunstancias objetivas, concretas y actuales que pudieran justificar una negativa de contratación o prestación del servicio.

Así delimitada, la medida resulta adecuada y proporcional al derecho que se procura cautelar y preserva, al mismo tiempo, su carácter provisional.

7.- Por otra parte, la neutralización de los efectos operativos de las restricciones no debe ocasionar la desaparición de elementos que pudieran resultar relevantes para la producción de la prueba ofrecida.

La parte actora solicita expresamente la preservación de los registros históricos vinculados con las restricciones, incluidos los antecedentes informáticos, historial de modificaciones y demás datos susceptibles de ser examinados mediante la pericia informática ofrecida.

La petición resulta atendible, pues la neutralización operativa de una restricción y la conservación de su registro histórico responden a finalidades distintas y compatibles.

En consecuencia, corresponde disponer que la demandada preserve íntegramente los registros históricos existentes relacionados con las restricciones objeto de estas actuaciones, absteniéndose de eliminarlos, alterarlos o destruirlos hasta tanto se produzca la prueba pericial informática ofrecida o se disponga lo contrario.

8.- En cuanto a la contracautela, encontrándose la presente acción alcanzada por el beneficio de justicia gratuita previsto en el art. 53 de la Ley 24.240, no corresponde exigir caución, de conformidad con lo dispuesto por el art. 200 inc. 2 del CPCC.

En virtud de lo expuesto, corresponde hacer lugar a la medida cautelar innovativa solicitada, con el alcance que se establece a continuación.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la medida cautelar innovativa solicitada por Mariana Rulli, Roberto Luis Rulli y María Marcela Mancuso y, en consecuencia, ordenar a Empresa Ceferino S.A. que, en forma provisoria y hasta nueva resolución, suspenda y neutralice los efectos operativos de toda restricción, bloqueo, prohibición, observación, alerta interna, listado de exclusión o cualquier otro mecanismo actualmente existente y vinculado con los hechos y reclamos objeto de estas actuaciones que impida, dificulte o condicione a los actores adquirir pasajes y utilizar los servicios comercializados por la demandada, cualquiera sea el canal de venta.

II.- Establecer que, durante la vigencia de la medida, los actores deberán poder acceder a la contratación de los servicios ofrecidos por la demandada en las mismas condiciones generales aplicables a los restantes usuarios, sin perjuicio de las facultades que legalmente correspondan a la empresa frente a circunstancias objetivas, concretas y actuales que pudieran justificar una negativa de contratación o prestación del servicio.

III.- Ordenar a la Empresa Ceferino S.A. que preserve de manera íntegra e inalterada los registros históricos vinculados con las restricciones objeto de estas actuaciones y se abstenga de suprimir, alterar o destruir los antecedentes informáticos correspondientes hasta tanto se produzca la prueba pericial informática ofrecida o se disponga lo contrario.

A tal efecto, hágase saber que la neutralización ordenada en el punto I comprende únicamente los efectos operativos de las registraciones y no autoriza su eliminación histórica.

IV.- Intimar a la demandada para que, dentro del plazo 48 horas de notificada la presente, acredite en autos el cumplimiento de lo ordenado en el punto I, bajo apercibimiento de imponer astreintes en caso de incumplimiento.

V.- Dejar establecido que la medida dispuesta reviste carácter estrictamente cautelar y no importa pronunciamiento definitivo acerca de la legitimidad de la conducta atribuida a la demandada ni sobre la procedencia de las pretensiones deducidas en el proceso.

VI.- Tener por suficiente, como contracautela, la caución juratoria prestada por la parte actora, atento la naturaleza consumeril del proceso, el beneficio de gratuidad concedido y lo dispuesto por el art. 53 de la Ley 24.240 y el art. 182 inc. 2 del CPCC.

VII.- Notificar la presente con habilitación de días y horas inhábiles, atento la naturaleza cautelar de la medida.

VIII.- Notificar la presente por ministerio de la ley, de conformidad con los arts. 120 y 138 del CPCC.

Leandro Javier Oyola

Juez