

Rad No.: 25-240-112213

Barranquilla, 17/03/2025

Señor(a)
JORGE MARIO BARRIOS ORTEGA
Calle 6A No. 50 – 34
Santa marta

Contrato: 17112097

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000942, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6A No. 50 – 34 de Santa marta, le informamos que, a través de la factura de Gases del Caribe del contrato No. 17112097, se está haciendo el cobro del crédito Brilla según lo firmado por el usuario en la solicitud de crédito, la cual fue financiada por un valor de \$4.699.370 diferido a 60 cuotas.

Consideramos importante aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

Según las condiciones generales del crédito, es el proveedor y/o la marca fabricante del artículo, quienes se harán responsables de atender los requerimientos correspondientes a garantía y estado de la mercancía, para lo cual usted debe remitirse directamente al proveedor o comunicarse con el Centro de Servicio de este, para solicitar **la devolución del artículo, cambio de los productos o la anulación de la compra**. De lo contrario, deberá comunicarse directamente con la marca del producto.

Las normas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente que regula y controla a todos los fabricantes de Colombia, claramente establecen en cabeza de quien se encuentran las obligaciones sobre los productos.

Que de acuerdo con el decreto 3466 de 1982, la norma establece en su artículo once (11), lo siguiente: "(...) ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo **recae directamente en los proveedores o expendedores**, sin perjuicio de que estos puedan a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus expendedores o proveedores, sean o no productores".

En concordancia con todo lo indicado le sugerimos que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido sea presentado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, tal como fue indicado anteriormente, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

De acuerdo con lo anterior, le reiteramos dirigir su solicitud ante el proveedor del artículo.

No obstante, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde usted realizó la compra, el cual indica lo siguiente:

"Referente a este usuario, la solicitud fue atendida y revisando el caso constatamos, que al usuario se le realizó entrega del producto solicitado del cual no recibimos queja o inconformidad alguna sólo hasta pasado 1 año después de realizada la entrega e instalación del mismo, cabe resaltar que manejamos garantía de 1 año para los mismos y dentro de ese tiempo no hubo manifestaciones de inconformidad."

De acuerdo con lo anterior expuesto, no es posible acceder a lo solicitado.

Por otra parte, le informamos que, los efectos del Silencio Administrativo Positivo no recaen sobre el derecho de petición presentado el día 8 de abril de 2024, radicado bajo el No. 24-0017080, respondido a través de nuestra comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024; toda vez que, de conformidad con lo establecido por la ley 142 de 1.994 en su artículo 158, este recae únicamente sobre las peticiones relativas a la prestación del servicio público tal y como allí se señala: *"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1.994, toda entidad o persona vigilada por la superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscritos o usuarios de la ejecución del contrato de servicio públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación".* (Subrayas fuera del texto).

Por no tratarse de un asunto asociado a la prestación del servicio público de gas natural, La Empresa deberá rechazar la solicitud de declaratoria de los efectos del Silencio Administrativo Positivo solicitado por usted.

No obstante, lo anterior es importante señalar que, el derecho de petición presentado el día 8 de abril de 2024, fue respondido por GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal mediante nuestra comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor JORGE MARIO BARRIOS ORTEGA, el día 8 de abril de 2024, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 26 de abril de 2024 y ese mismo día fue expedida la comunicación No. 24-240-120094. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 6A No. 50 - 34 Luis R. Calvo de Santa Marta, dirección indicada por el usuario para recibir notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 29 de abril de 2024, el cual fue devuelto por la citada empresa de correos, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

No obstante, con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera el aviso de citación, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso. (ver anexos)

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, efectuó su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado. Dicha comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, el día 8 de mayo de 2024, el cual fue devuelto por la citada empresa de correos, tal como se aprecia en la copia de la guía de entrega aportada y adjunta a esta comunicación. (Ver anexo)

No obstante, lo anterior con el fin de darle la oportunidad al peticionario para que conociera la comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en la página electrónica y así mismo, en un lugar visible de la empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso con copia íntegra del acto administrativo. (ver anexos)

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 8 de abril de 2024, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 24-240-120094 del 26 de abril de 2024 y notificado de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS019/73
224215665

Se anexa lo enunciado