

Rad No.: 25-240-139273

Barranquilla, 15/08/2025

Señor(a)
MARIA DE LAS MERCEDES CHAMORRO CONTRERAS
Calle 2 No. 4 - 6
Real del Obispo - Tenerife - Magdalena

Contrato: 17209952

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el 29 de julio de 2025, radicada bajo el No. PLA 25-000249, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 4 – 6 de Real del Obispo (Tenerife, Magdalena), le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P./Brilla, 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, la anulación parcial o total 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.

Por lo anterior, para realizar la anulación parcial del mencionado Crédito Brilla, el proveedor deberá enviar a GASCARIBE S.A. E.S.P., todos los documentos soporte para hacer efectiva su anulación y descontar el cobro de la facturación del servicio.

Una vez recibamos dichos documentos, se realizará la correspondiente nota crédito.

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.

De acuerdo con todo lo anterior expuesto no es posible acceder a sus peticiones por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS019/73
229672407

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com