

Rad No.: 25-240-124174

Barranquilla, 26/05/2025

Señor(a)  
NELLY GULLOSO DE TOLOZA  
Calle 11 No. 9 – 24  
Guamal - Magdalena

Contrato: 66361030

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 7 de mayo de 2025, radicada bajo el No. 25-010275, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 9 – 24 de Guamal - Magdalena, le informamos 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 al proveedor, por ser este el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

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 lo anterior, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **petición No. 1.**

Así las cosas, 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.

No obstante, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde usted realizó la compra, quien informo que el proceso del reporte de garantía se llevó a cambio conforme a lo siguiente:

- El reporte de garantía fue generado el 27 de marzo de 2025 desde el punto de venta Distritado Guamal.
- El televisor fue recibido en nuestra sede de Santa Marta el 3 de abril de 2025, trasladado con protección parcial (solo contaba con icopor frontal y sin protección lateral ni trasera).
- Ese mismo día fue llevado al centro de servicio técnico autorizado, donde fue evaluado

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**

- Posteriormente, el proveedor nos comunicó que la garantía no procede, debido al hallazgo de humedad interna y corrosión, factores no cubiertos por la misma según la normativa del fabricante.

Cabe mencionar que, la respuesta y el soporte técnico ya han sido socializados con el asesor responsable en el punto de venta, para su adecuada comunicación al cliente dentro de los plazos establecidos.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad en la atención y el respeto por los derechos del consumidor. No obstante, debemos actuar conforme a los lineamientos técnicos y contractuales establecidos con los fabricantes.

Finalmente, le anexamos los soportes del proceso de revisión de la garantía de acuerdo a su **petición No. 2.**

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
226730399

Se anexa lo enunciado