

Rad No.: 25-240-124384

Barranquilla, 27/05/2025

Señor(a)
ENRIQUE DUQUE SANCHEZ
enriqueduquesanchez@gmail.com
Carrera 5 No. 1 - 132
Guamal, Magdalena

Contrato: 66924074

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el 13 de mayo de 2025, radicada bajo el No. GUA 25-000057, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 5 No. 1 – 132 de Pampan(Guamal), Magdalena, de acuerdo con sus peticiones **No.2**, y **No.3**, 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 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.

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

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

Por otro lado, le informamos que una vez revisados nuestro sistema comercial constatamos que, en el inmueble en mención se está facturando un crédito adquirido el día 12 de abril de 2023 por el señor ENRIQUE DUQUE SANCHEZ, deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$6.104.000,00 pactado a 48 cuotas, con una cuota mensual aproximada por valor de \$200.118,00, de las cuales se han cobrado 24 cuotas y se han pagado 20 cuotas.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene una cuota pendiente por cancelar, por valor de \$835.269,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.819.938,00.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que, al momento de realizar la solicitud de crédito, el usuario aceptó a conformidad las condiciones de financiación establecidas.

Respecto a su petición **No.1**, le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado Crédito Brilla.

Cabe anotar que, si no desea realizar pago por intereses puede acercarse a las oficinas de GASES DEL CARIBE y realizar abonos a la deuda o pagar su totalidad, para que así no pague intereses a futuros debido a que esto se crean de manera mensual.

En cuanto a su petición **No.4**, respecto a la devolución del dinero cancelado por el concepto del crédito Brilla, le indicamos que no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar la devolución de estos, debido a que esta solicitud debe realizarla el tomador del crédito, lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2313 del Código Civil el cual señala: ... *"Sin embargo, cuando una persona, a consecuencia de un error suyo, ha pagado una deuda ajena, no tendrá derecho de repetición contra el que, a consecuencia del pago, ha suprimido o cancelado un título necesario para el cobro de su crédito, pero podrá intentar contra el deudor las acciones del acreedor"*.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial le informamos que podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del

predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.

d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:

i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.

ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

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

GSS022/73
226899253