

Rad No.: 26-240-111913

Barranquilla, 12/03/2026

Señor(a)  
CECILIA AGUDELO VIÑA  
Calle 61 No. 21B - 8 Piso 2 Apartamento 2  
Barranquilla

*Contrato:* 48187013

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla – Información de seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-005549, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 61 No. 21B - 8 Piso 2 Apartamento 2 de Barranquilla, le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.**

Para el caso objeto a reclamación revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, en el contrato No. 48187013 se está realizando el cobro de 1 crédito Brilla, tomado el día 25 de febrero de 2025 a nombre de CEC\*\*\* MER\*\*\* AGU\*\*\* VIÑ\*\*\* (deudora) por valor de \$5.850.300 pactado a 60 cuotas.

Ahora bien, se evidencio que el día 28 de noviembre de 2025, el usuario refinanció la deuda del Crédito, que ascendía a la suma de \$5.690.523.00 correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de agosto a noviembre de 2025, por valor de \$1.178.238.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.512.285.00

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.661.456.00 que fue refinanciado a 60 cuotas, con una cuota mensual aproximada por valor de \$141.345.00.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene una cuota pendiente por cancelar, por valor de \$452.647.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$5.498.693.00.

Igualmente 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es

por ello por lo que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

En cuanto a Los intereses de financiación (interés remuneratorio) le indicamos que, son variables y tendrán como límite la tasa máxima legal permitida, la cual corresponde a la tasa equivalente a una y media veces el interés bancario corriente (Efectivo Anual), el cual es establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. El interés remuneratorio efectivo mensual corresponderá al valor del interés remuneratorio nominal anual, dividido en doce. La tasa de interés podrá presentar variaciones periódicas dentro de los límites establecidos por la Superintendencia Financiera y/o la autoridad competente, sin que supere una y media veces el interés bancario corriente (Efectivo Anual), por lo que el valor de la cuota mensual y la tasa de interés señalada en cada factura, podrán presentar variaciones (aumentos o disminuciones) según lo establecido en este numeral, toda vez que la tasa de interés aquí pactada es variable. La tasa de interés que se utilice en cada mes puede ser consultada en la página web <https://www.brillagascaribe.com/que-es-brilla#sec-preguntas>.

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 a una tarjeta de crédito. La persona que toma el crédito firma una solicitud de crédito donde autorizó a que el crédito se cobrara en la factura del servicio de gas natural.

Gases del caribe es ajeno a cualquier negociación que realice el usuario con el aliado o asesor. De acuerdo con lo anterior, cualquier queja y/o inconformidad sobre las cuotas pactadas deberá ser manejado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra.

Con relación a la solicitud de realizar un acuerdo de pago y/o refinanciación del crédito brilla, para cancelar en cómodas cuotas el valor adeudado en el citado servicio, le informamos que, este podrá realizarlo el deudor del crédito y es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, en la cual, se le brindarán alternativas que se ajusten a su posibilidad de pago, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en nuestras políticas de refinanciación.

Por otro lado, en cuanto al seguro factura protegida Cardiff., le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha 25 de febrero de 2025.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de [www.brillagascaribe.com](http://www.brillagascaribe.com)

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, constatamos que el seguro factura protegida-Crédito Brilla se encuentra anulado con fecha de radicación 9 de mayo de 2025, motivo por el cual, no se continúa cobrando dicho concepto.

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

GSS022/73  
237848599