

Rad No.: 25-240-146550

Barranquilla, 22/09/2025

Señor(a)  
JUAN EVANGELISTA GALINDO GÓMEZ  
Calle 7 No. 1 Este – 36  
Los Andes (Nueva Granada), Magdalena

*Contrato:* 66389674

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 8 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-021749, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7 No. 1 ESTE – 36 de Los Andes (Nueva Granada), Magdalena, 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 lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Con ocasión a su comunicación revisamos en nuestra base de datos y constatamos que, el señor JUAN EVANGELISTA GALINDO GOMEZ no registra como deudor responsable de ningún crédito, a la fecha, por lo que no se están emitiendo cobros a su nombre; toda vez que los créditos son tomados a título personal.

Para el caso en reclamación en el citado servicio se están facturando dos (2) créditos brilla, cobrados bajo el producto No. 51745361. Adquiridos por quién en calidad de usuario del servicio, autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural.

Nos permitimos informarle que, a la fecha, se registran 12 cuotas sin cancelar; desde el mes de octubre de 2024 y el citado servicio se encuentra en MORA.

Cabe anotar que ambos créditos, fueron adquiridos a través de una venta tradicional. El cobro de los créditos Brilla se realiza de acuerdo con las solicitudes de crédito que son firmadas por los usuarios interesados, en los cuales también se consignan huellas y se aportan documentos que respaldan la obligación adquirida.

Así las cosas, los créditos facturados en el servicio de gas natural del contrato No. 66389674 se causan de acuerdo con las solicitudes de créditos diligenciadas por los deudores, por lo cual para GASCARIBE no es posible el retiro de la deuda del crédito facturada bajo el producto 51745361 toda vez que se cumplió con un protocolo correcto de ventas.

No obstante, para dar información del crédito, se hace necesario nos aporte copia de cédula como parte de la diligencia exigida para acreditar su identidad, toda vez que por ser un título valor, dichos soportes o información solo deben ser entregados al deudor del crédito, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Por otro lado, de acuerdo con su petición **No. 1**, 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*".

Por lo anterior, en cuanto a su petición **No.2**, para realizar la anulación 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 y hasta la fecha el aliado COMERCIALIZADORA EASY S.A.S., no ha enviado soporte alguno.

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.

Respecto a su petición **No.3**, referente a que se le dé respuesta en los tiempos de ley, le indicamos que "*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*".

Así las cosas, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación ha dado respuesta a sus peticiones y dentro de los términos establecidos.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.



Le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

Consideramos importante indicarle además que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

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

Atentamente,

  
CARLOS JÚBIZ/BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73  
231256433