

Rad No.: 25-240-151655

Barranquilla, 17/10/2025

Señor(a)  
LUZ ELENA JAIME IBARRA  
Calle 29E No. 30 - 174 Barrio Santana  
Santa marta - Magdalena

Contrato: 17164420

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 3 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-004706, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29E No. 30 – 174 de Santa marta - 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 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.

Consideramos importante anotar que, se evidencia en el sistema que la venta realizada el día 25 de septiembre de 2025, correspondiente a la lavadora, fue anulada con fecha de radicación 7 de octubre de 2025 por lo que no se le estará realizando cobro alguno por dicho concepto.

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  
232196339