

Rad No.: 24-240-117903

Barranquilla, 16/04/2024

Señor(a)
LUIS ENRIQUE ELLES PAEZ
Carrera 3 No. 1 – 191 Las Caras
Clemencia

Contrato: 48086868

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el 22 de marzo de 2024, radicada bajo el No. LU- 24-000048, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3 No. 1 – 191 de Clemencia (Atlántico), 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***".

Por lo anterior, 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.

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, quien nos manifiesta que, realizando la investigación correspondiente al caso del contrato No. 48086868, a nombre de LUIS ENRIQUE ELLES PAEZ.

El punto de venta se encuentra en total disposición para atender la solicitud de garantía manifestada por el usuario, se han estado contactando con ella al Teléfono 3104991129 pero no ha sido posible la comunicación.

Por lo anterior suministramos el número de contacto de la persona encargada en el punto de venta para atender su solicitud **313 4419268**, esto con aras de poder atender su inconformidad de manera satisfactoria y así evitar afectar la experiencia de compra del cliente.

así mismo aclaramos que no se evidencia queja radicada anteriormente por esta misma situación.

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

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, 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

GSS021/73
211881575