

Rad No.: 25-240-118583

Barranquilla, 23/04/2025

Señor(a)
JOSE GREGORIO AREVALO PACHECO
Calle 5 No. 4A SUR – 25 Barrio Porvenir
El Retén - Magdalena

Contrato: 17155303

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 04 de abril de 2025, radicada bajo el No. AR 25-000096, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5 No. 4A SUR – 25 del Retén (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.

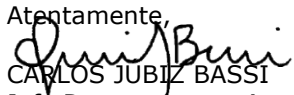
Que de acuerdo con el decreto 3466 de 1982, la norma establece en su artículo once (11), lo siguiente: "(...) *ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo **recae directamente en los proveedores o expendedores**, sin perjuicio de que estos puedan 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 y nos indican lo siguiente:

"Se revisó equipo y se detectó oxidación. El técnico determinó que este daño no está cubierto por la garantía, por lo que fue negada. Adjuntamos la OT." (Ver anexo)

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario
GSS019/73
225626899

Se anexa lo enunciado