

Rad No.: 26-240-123378

Barranquilla, 15/05/2026

Señor(a)

PATRICIA DE JESÚS SIERRA CHARRIS

TEODORO CRUZ GUZMAN

teodc1956@gmail.com

Carrera 8D No. 146-31, Barrio Cristo Rey; Sector la Paz
Santa Marta

Contrato: 4170322

Asunto: Solicitud de información crédito brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 24 de abril del 2026, radicada bajo el No. 26-001757, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8D No. 146 – 31 de Rodadero, 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 el crédito fue adquirido por la (a) señor (a) *PAT*** DE JE** SIE***CHA****, quien en calidad de suscriptor del servicio autorizo el cobro en la facturación del servicio de gas natural, Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios.

El crédito fue adquirido el día 07 octubre del 2023, con el aliado **CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, por los artículos *Electrodomésticos - Seguro Voluntario Cardif*, por un valor total \$8.900.000. Que para que el suscriptor de la factura o propietario del inmueble tomara el crédito, debía realizar una venta desmaterializada que se efectúa digitalmente, el procedimiento de la venta es que el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, al momento de realizar el crédito le valida la identidad con un lector biométrico dactilar, una vez que arroje como respuesta un cotejo Exitoso de la identidad, se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad de seguridad (OTP) que es enviado al celular.

Le aclaramos que GASES DEL CARIBE S.A., asigna el cupo Brilla al usuario, para la adquisición de artículos, bienes y/o servicios, en ninguna circunstancia el programa Brilla entrega dinero en efectivo a sus usuarios, así mismo recordar 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.

Es importante señalar que, se ha refinanciado la deuda del mencionado crédito en 5 ocasiones por presentar mora en los pagos, (26 de abril del 2024; 15 de agosto del 2024; 18 de noviembre del 2024; 15 de septiembre del 2025; 29 de enero del 2026) esta última negociación se realizó por presentar un saldo vencido de \$1.036.444 por las facturas de los meses de octubre 2025 hasta enero 2026, más un diferido de \$9.842.477.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Para llevar a cabo dicho acuerdo el usuario canceló una cuota inicial de \$20.000 financiando un valor de \$10.849.917 diferido a 60 cuotas mensuales, estimadas en \$257.956 de las cuales se han cobrado 3 cuotas y pagadas 0.

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.

En cuanto al INTERESES DE MORA: En caso de mora se cobrará la tasa máxima permitida por la ley, esto es una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o la autoridad competente, que se establezca para esta modalidad de crédito, liquidada con la tasa vigente al momento de expedir cada una de las facturas.

EL(LOS) DEUDOR(ES) se obliga(n) a pagar solidaria e incondicionalmente el valor total del crédito otorgado por EL ACREEDOR. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

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 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, esto debido a que, la financiación se genera cada vez que se genera la factura. De acuerdo con todo lo anterior expuesto confirmamos los valores facturados toda vez que el cobro es correcto.

Nos permitimos anexar certificado de estado de cuenta Brilla del producto 52734940 desde octubre 2023 hasta la fecha.

Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., retirar la deuda, ya que la señora *PAT*** DE JE** SIE***CHA****, registra como responsable del crédito, anexamos la solicitud de crédito.

Teniendo en cuenta lo indicado por usted y con ocasión de la denuncia presentada ante la fiscalía, nos permitimos informarle que la Empresa estará atenta a cualquier requerimiento que nos solicite las autoridades competentes.

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 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.

Relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el citado crédito Brilla, la póliza se encuentra anexa junto con la solicitud del crédito.

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

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com.

Ahora bien, si desea desistir de la protección del seguro factura protegida, con gusto le atenderemos al asegurado por medio de las líneas de atención: 01 8000 913 333 y (601) 7455551.

En cuanto a mencionado por usted referente, a la actitud por parte de nuestros operarios/técnicos con relación al proceso realizado por la suspensión del servicio de gas natural, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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

GSS020/73
240121500

Anexos: Lo enunciado