

Rad No.: 26-240-124087

Barranquilla, 21/05/2026

Señor(a)
YURIS PAOLA LOBATO FONTALVO
Carrera 1A1 No. 15 – 32
Orihueca - Magdalena

Contrato: 17191981

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de abril de 2026, radicada bajo el No. 26-011176, relativa al del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1A1 No. 15 – 32 de Orihueca - 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.

Con relación a sus **peticiones no. 1 y 2**, 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*".

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.

Finalmente, le aclaramos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no es el ente competente para atender su solicitud, por lo cual no es posible acceder a su **petición no. 3**.

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

GSS018/73
240504617