

Rad No.: 26-240-124655

Barranquilla, 25/05/2026

Señor(a)  
CLAUDIA MARCELA BOLIVAR LOPEZ  
Carrera 2A No. 14 – 37  
Pueblo Viejo - Magdalena

*Contrato: 67445757*

Asunto: Solicitud de Información del Crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 4 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-001869, relativa al crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 2A No. 14 – 37 de Pueblo viejo - Magdalena, 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 en cuanto a sus peticiones **No.1, No.2, No.3, No.4, No.5, No.6, No.7**, le comunicamos que el crédito facturado bajo producto No: 52912664 fue adquirido el día 27 de agosto de 2024, por la señora CLA\*\*\* MAR\*\*\* BOL\*\*\* LOP\*\*\*, quien en calidad de suscriptora del servicio autorizo el cobro en la facturación del servicio de gas natural, a través del cual adquirió 2 TELEVISORES, HORNO MICROONDAS, 2 AIRES ACONDICIONADOS Y SEGURO VOLUNTARIO CARDIF., con el aliado ALMACENES ÉXITO SA, por valor de \$6.639.940.00. (anexamos copia de la solicitud de crédito)

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.

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.

Cabe anotar que todos los créditos son tomados a título personal y nada repercuten con el pago de sus servicios.

Cabe resaltar que, GASES DEL CARIBE S.A., asigna el cupo preaprobado 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, 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.

Por lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., es ajena a cualquier tipo de negociación que usted haya con el asesor que tramitó dicha transacción.

Así las cosas, no es posible el retiro del crédito Brilla debido a que el (a) deudor (a) es el responsable del pago de la obligación.

Para el caso objeto a reclamación en cuanto a su petición **No.8**, nos permitimos informarle que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible entregarle copia de la factura solicitada, debido a que las originales fueron entregadas oportunamente en la dirección que corresponde.

Respecto a su petición **No.9**, En cuanto al cobro del concepto de **seguro Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el seguro deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Así las cosas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el cobro del citado seguro.

En cuanto al seguro factura protegida Cardiff., e informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla en el mes de agosto de 2024.

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.oo.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de [www.brillagascaribe.com](http://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 donde debe comunicarse con la deudora asegurada.

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 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.

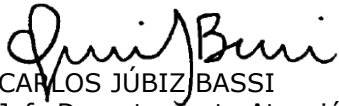
d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:

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  
240495541

Anexo lo enunciado.