



POLÍTICA DE GARANTÍAS, DERECHO DE RETRACTO, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

INDUSTRIAS GOBY S.A.S. — GOBY FILTERS®

NIT 900.315.446-9 | Vigente 2026 | Ley 1480 de 2011 y Ley 2439 de 2024

1. Objeto y ámbito de aplicación

INDUSTRIAS GOBY S.A.S. (NIT 900.315.446-9), a través de su marca registrada **GOBY FILTERS®**, se dedica a la fabricación, comercialización y distribución de filtración vehicular e industrial, con más de quince (15) años de experiencia en Colombia. La comercialización se realiza a través de su tienda en línea (tienda.gobyfilters.com), sus canales de atención y su red de distribuidores autorizados. Esta política regula las condiciones de **garantía legal, derecho de retracto, cambios y devoluciones**, a favor del Cliente consumidor.

Se rige por la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**, modificada por la **Ley 2439 de 2024**, y demás normas vigentes. Dado que GOBY FILTERS vende por comercio electrónico y canales a distancia, aplican de pleno derecho el derecho de retracto y las reglas de comercio electrónico. En caso de conflicto, prevalece la ley.

2. Productos cubiertos

Esta política aplica a todos los productos comercializados por GOBY FILTERS, identificados por número de parte y por su aplicación a un vehículo o equipo específico, con sus equivalencias de mercado (OEM y marcas de referencia). El catálogo comprende las siguientes referencias:

Filtración de aire	Filtración de combustible	Aceite e hidráulica
Filtro de aire principal; filtro de aire secundario; filtro de aire acondicionado; filtro de aire tipo estadio.	Filtro de combustible; filtro de combustible tipo cartucho.	Filtro de aceite; filtro hidráulico tipo cartucho.

El catálogo cubierto por esta política incluye, referencia por referencia:

1. Filtro de aire principal
2. Filtro de aire secundario
3. Filtro de aire acondicionado
4. Filtro de aire tipo estadio
5. Filtro de combustible
6. Filtro de combustible tipo cartucho
7. Filtro de aceite
8. Filtro hidráulico tipo cartucho
9. Accesorios
10. KITS de filtros (conjuntos de varias referencias para un modelo específico)

Nota: todas las referencias anteriores, incluidos los KITS y accesorios, quedan sujetas a las condiciones de este documento, salvo lo dispuesto en la Sección 8 para productos de terceros (tercerizados).

2.1. Correcta selección de la referencia

Cada filtro está diseñado para una aplicación específica. La **correcta selección de la referencia** (por número de parte, aplicación o equivalencia OEM) es determinante para su desempeño. GOBY FILTERS ofrece asesoría técnica gratuita para verificar la referencia antes de la compra. La garantía cubre defectos de fabricación; **no cubre** las fallas o incompatibilidades derivadas de una referencia seleccionada por el Cliente que no corresponde a su aplicación.

3. Tres figuras distintas

La garantía, el retracto y el cambio comercial son mecanismos diferentes y no deben confundirse:

Figura	¿Cuándo aplica?	Plazo del Cliente
Garantía legal	El producto presenta un defecto de fabricación (falla de calidad).	1 año desde la entrega.
Derecho de retracto	El Cliente se arrepiente de una compra a distancia, con el producto en perfecto estado.	5 días hábiles desde la entrega.
Cambio comercial (bono)	Beneficio voluntario de la Empresa, por fuera de los casos legales.	20 días calendario desde la entrega.

4. Garantía legal

4.1. Qué cubre

La garantía cubre los **defectos de fabricación derivados de fallas en los materiales y de procesos de ensamble defectuosos**, así como los eventos en que el producto no cumple las características ofrecidas o no sirve para el uso al que está destinado. La garantía legal es irrenunciable.

4.2. La carga de la prueba del defecto

El Cliente debe demostrar la existencia del defecto. Para radicar una reclamación de garantía, el Cliente debe acreditar la falla del producto aportando evidencia (fotografías, video, descripción técnica y, cuando aplique, concepto del taller o mecánico). Sin la demostración del defecto, la reclamación no podrá ser valorada como garantía.

Demostrado el defecto por el Cliente, corresponde a la Empresa **probar la causal de exoneración** si considera que no debe responder (por ejemplo, mal uso o manipulación de terceros).

4.3. Quién puede reclamar

Conforme al criterio de la SIC, puede reclamar la garantía **cualquier consumidor final**, no solo quien compró; no se exige ser propietario ni comprador directo, ni se puede condicionar la garantía a la presentación de la factura (aunque esta facilita el trámite). Esto es relevante en filtración, donde el usuario final (taller, mecánico, flota) suele ser distinto de quien compró.

4.4. Plazo

- **Un (1) año** desde la entrega, para productos nuevos (art. 8, Ley 1480).
- El término se suspende mientras el Cliente esté privado del uso del producto por estar haciéndose efectiva la garantía; si se repone por uno nuevo, la garantía corre de nuevo.

4.5. Procedimiento

1. Radicar la reclamación por los canales oficiales, **demostrando el defecto** con la evidencia indicada en el punto 4.2.
2. Acreditar la compra presentando la **factura, la orden de compra o el comprobante de la transacción**. Estos son los medios idóneos para tramitar la reclamación. Su presentación facilita el trámite; no obstante, conforme al criterio de la SIC, la garantía no podrá negarse por la sola ausencia de factura si el Cliente acredita por otro medio la relación de consumo. Adjuntar además los datos de contacto para la respuesta.
3. La Empresa responde dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes (art. 58, Ley 1480).

4. Si la garantía es procedente, **a elección del Cliente**: reparación o reposición gratuita, cambio por otro de iguales o mejores características, o devolución del dinero.

4.6. Exclusiones (art. 16, Ley 1480)

La garantía no aplica cuando el defecto obedece exclusivamente a:

- Hecho de un tercero, incluida la **manipulación, intervención, reparación o alteración del producto por terceros no autorizados** por GOBY FILTERS, así como el **daño ocasionado por la empresa de transporte o mensajería por mal manejo, golpes o manipulación indebida durante el envío**.
- Uso indebido, instalación incorrecta o montaje del filtro en una aplicación distinta a la de su referencia.
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso, mantenimiento o de los intervalos de cambio.
- Alteración, borrado o retiro del número de parte, lote o marcas de identificación del producto.

Manipulación por terceros y daño en el transporte. La garantía queda sin efecto cuando el producto ha sido abierto, intervenido, modificado, reparado o manipulado por personas o talleres no autorizados por GOBY FILTERS, o cuando se instala en una aplicación distinta de aquella para la que fue fabricada la referencia. Tampoco constituye defecto de fabricación el **daño causado por la empresa de transporte o mensajería por mal manejo, golpes, humedad o manipulación indebida durante el envío**. En estos casos la falla no es imputable a un defecto de fabricación del producto.

Verificación al momento de la entrega. Para proteger sus derechos frente a daños de transporte, se recomienda al Cliente **revisar el estado del empaque y del producto al momento de recibirlo**. Si el empaque llega visiblemente dañado o con señales de mal manejo, el Cliente debe dejar constancia ante el transportador y reportarlo a GOBY FILTERS dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, aportando registro fotográfico, para gestionar la reclamación ante la transportadora. Lo anterior sin perjuicio de los derechos que la ley reconoce al consumidor frente a la entrega de un producto en mal estado.

5. Costos de transporte y envío

Como regla general, **los costos de transporte, envío y logística de las devoluciones corren por cuenta del Cliente**, tanto en el derecho de retracto como en los cambios comerciales voluntarios.

5.1. Regla especial en garantía

Para hacer efectiva una reclamación de garantía, el Cliente remite inicialmente el producto a las instalaciones de la Empresa. No obstante, **si la garantía resulta procedente**, la Empresa **reembolsará o asumirá los costos de transporte y envío** en que haya incurrido el Cliente para hacerla efectiva, conforme lo exige el artículo 11, numeral 1, de la Ley 1480 de 2011. Si la reclamación resulta improcedente (por ejemplo, por una causal de exclusión probada), el costo de transporte es asumido por el Cliente.

Situación	Paga el transporte	Fundamento
Garantía procedente (defecto confirmado)	El Cliente	Art. 11 num. 1
Garantía improcedente (causal probada)	El Cliente	Art. 16
Retracto (arrepentimiento)	El Cliente	Art. 47
Cambio comercial voluntario (bono)	El Cliente	Política interna
Producto de terceros / tercerizado	Según política del proveedor	Sección 8

6. Derecho de retracto

Permite al Cliente deshacer la compra a distancia y recuperar la totalidad del dinero, sin justificación, con el producto en perfecto estado (art. 47, Ley 1480). Es por arrepentimiento, no por falla.

6.1. Plazo

Cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

6.2. Condiciones

- Producto sin uso ni instalación, con empaque original, sellos, accesorios y obsequios completos.
- Adjuntar copia de la factura y notificar por escrito dentro del plazo.

6.3. Devolución del dinero

La Empresa reintegra la **totalidad del dinero, sin descuentos, retenciones ni bonos sustitutos**, dentro de los **quince (15) días calendario** siguientes a que el Cliente ejerce el retractor, entrega los datos de reembolso y devuelve el producto. Este plazo aplica de forma **uniforme a todas las modalidades de venta** cubiertas por el retractor, conforme lo precisó la Corte Constitucional al examinar la Ley 2439 de 2024 (principio de no regresividad). En todo caso, no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el ejercicio del derecho.

6.4. Transporte

Los costos de transporte de la devolución por retractor **los asume el Cliente** (art. 47, Ley 1480).

6.5. Casos en que NO aplica

- Productos confeccionados según especificaciones del Cliente o claramente personalizados (referencias especiales o KITS armados a la medida).
- Bienes que por su naturaleza no pueden devolverse o pueden deteriorarse con rapidez, y bienes de uso personal o perecederos.

Estas exclusiones deben informarse **antes de la compra**. Excluir el retractor sin base legal o sin informarlo es sancionable por la SIC.

7. Reversión del pago

Cuando el pago se hizo por medios electrónicos y el Cliente sea objeto de fraude, no haya solicitado la compra, no reciba el producto, o lo reciba defectuoso o distinto, puede pedir la **reversión del pago** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tuvo noticia del hecho (art. 51, Ley 1480; Decreto 587 de 2016). La Empresa tramitará la solicitud ante la pasarela de pagos.

8. Productos de terceros (tercerizados)

Régimen especial. Algunas referencias comercializadas por GOBY FILTERS son fabricadas o suministradas por terceros (productos tercerizados). Estos productos se identifican como tales al momento de la compra.

Para los productos de terceros aplican las siguientes reglas especiales:

1. **Derecho de retractor:** aplica el derecho de retractor por tratarse de venta a distancia, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega, en las condiciones de la Sección 6.
2. **Garantía:** la garantía de estos productos se rige por la **política de garantías del fabricante o proveedor que le vende el producto a GOBY FILTERS**. GOBY FILTERS trasladará la reclamación al tercero responsable y acompañará al Cliente en el trámite, según los términos, plazos y condiciones definidos por dicho proveedor.
3. **Costos:** los costos de transporte y las condiciones de devolución de los productos de terceros se sujetan a la política del proveedor correspondiente.

Nota: esta sección regula la relación comercial interna respecto de productos tercerizados. Frente al consumidor, se informará de manera clara, antes de la compra, cuándo un producto es de un tercero y cuál es la política de garantía aplicable, en cumplimiento del deber de información de la Ley 1480 de 2011.

9. Cambio comercial voluntario (bono)

Como **beneficio comercial voluntario**, por fuera de la garantía y el retractor, la Empresa podrá aceptar el cambio de un producto en buen estado. No reemplaza ni limita la garantía legal ni el retractor. Condiciones:

1. Solicitarlo dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la entrega, por los canales oficiales.
2. Producto sin uso, en empaque original, apto para nueva venta, con piezas y obsequios completos.
3. Adjuntar copia de la factura.
4. Asumir el costo de transporte de la devolución.
5. Aprobado el cambio, la Empresa emite un bono para una próxima compra. En esta modalidad no se devuelve dinero en efectivo.

10. Canales de atención y PQR

La reclamación directa ante la Empresa es requisito previo para acudir a la autoridad. Canales:

- **PQR / formulario:** tienda.gobyfilters.com
- **Correo:** tienda@gobyfilters.com
- **WhatsApp y línea:** +57 310 842 5071
- **Horario:** lunes a sábado, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cada solicitud recibe un número de caso. Si la Empresa no responde en los plazos o niega un derecho legal, el Cliente puede acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**.

11. Vigencia y actualización

Esta política rige desde 2026 y hasta su modificación, y se mantendrá **publicada y actualizada** en los canales de venta, conforme lo exige la Ley 1480 para el comercio electrónico. En caso de conflicto entre esta política y la ley, prevalece la ley.

INDUSTRIAS GOBY S.A.S. — GOBY FILTERS®

Heavy Duty Filtration · Since 2009

NIT 900.315.446-9 · Dosquebradas, Risaralda · tienda.gobyfilters.com