

Santiago, 21 de septiembre de 2026

Señora
CLAUDIA ESPINOZA
Claudia.espinoza@derco.cl
EMPRESA DERCO
Presente

Ref.: Reclamo formal por fallas reiteradas en camioneta GREAT WALL híbrida y solicitud de cambio de vehículo

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo, Zhengjiao Yang, en representación de Importadora y Exportadora Lon Sheng Limitada, formulo un reclamo formal por las fallas reiteradas que ha presentado la camioneta GREAT WALL híbrida adquirida en DERCO, las cuales han afectado gravemente su uso normal, su funcionamiento híbrido y el consumo de combustible informado al momento de la compra.

Antecedentes

Con fecha 25 de abril de 2026, mediante factura N.º 1657895, se adquirió una camioneta GREAT WALL híbrida. El vehículo fue entregado durante la primera semana de mayo de 2026.

Durante esa misma semana, la batería se descargó completamente, impidiendo incluso el ingreso al vehículo. Ante esta situación, se contactó a una grúa y al servicio técnico de DERCO Center, desde donde se indicó que el vehículo debía ser trasladado al taller. Transcurrió aproximadamente una semana hasta que una grúa del seguro contratado pudo efectuar el traslado.

Una vez ingresado al taller, la revisión demoró aproximadamente una semana adicional. El diagnóstico informado fue una falla de batería, por lo que esta fue reemplazada. Sin embargo, no se entregó la batería retirada ni se proporcionaron antecedentes suficientes respecto de su falla o destino de la batería reemplazada.

Durante agosto de 2026, la batería nueva dejó de cargar adecuadamente, impidiendo nuevamente el uso del sistema híbrido. El vehículo fue llevado otra vez al taller y fue devuelto después de aproximadamente una semana, sin que se entregara un diagnóstico escrito que explicara la causa de la falla ni las reparaciones efectuadas.

Desde entonces, el vehículo opera en modo híbrido solo por períodos muy breves, lo que provoca un consumo de combustible considerablemente superior al informado durante la venta y muy alejado del rendimiento aproximado de 4 L/100 km ofrecido. Esta situación afecta una característica esencial que motivó la adquisición de un vehículo híbrido.

Actualmente, y debido a la persistencia de las fallas, el vehículo ha debido ingresar al taller por tercera vez. La reiteración de los problemas, los extensos períodos de inmovilización y la falta de diagnósticos escritos han generado una pérdida de confianza razonable en la unidad adquirida.

Asimismo, en reiteradas ocasiones se solicitó hablar directamente con la señora Claudia Espinoza para exponer esta situación y obtener una solución. Sin embargo, ello no fue posible, pese a haberse dejado un número de teléfono de contacto para que efectuara la correspondiente devolución de llamada, la que hasta la fecha no se ha recibido.

Estas circunstancias hacen aplicable la garantía legal establecida en los artículos 20 y 21 de la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Dicha normativa reconoce el derecho a optar entre la reparación gratuita, la reposición del bien o, previa restitución del vehículo, la devolución de la cantidad pagada, cuando el producto presenta fallas que impiden su uso conforme a las condiciones ofrecidas. Considerando que el vehículo fue entregado durante la primera semana de mayo de 2026 y que el presente reclamo se formula dentro de los seis meses siguientes —plazo que, además, se suspende durante el tiempo en que el bien permanece en reparación—, la devolución del vehículo por sus fallas continuas y la solicitud de una solución definitiva se encuentran planteadas dentro del plazo legal.

Solicitud

En atención a lo expuesto, solicito formalmente el cambio del vehículo por otra unidad. En particular, requiero la opción de devolver la camioneta adquirida y aplicar el valor pagado a la adquisición de una nueva unidad de iguales o equivalentes características dentro de la oferta de DERCO, coordinando las condiciones comerciales y administrativas que correspondan.

Asimismo, solicito una respuesta escrita y fundada a este reclamo, junto con copia de las órdenes de trabajo, diagnósticos, pruebas y reparaciones realizadas en cada ingreso al taller. También solicito informar el destino de la batería retirada en la primera reparación y detallar las medidas que DERCO adoptará para otorgar una solución definitiva.

Agradeceré acusar recibo de esta comunicación y proponer a la brevedad una solución concreta, considerando que el vehículo ha presentado fallas desde la primera semana posterior a su entrega y que, a la fecha, no ha sido posible utilizarlo de forma confiable ni conforme a las características ofrecidas.

Atentamente,

ZHENGJIAO YANG -- CI 24.762.

En representación de IMPORTADORA Y EXPORTADORA LON SHENG LIMITADA

RUT: 76.923.486-1

Teléfono y correo electrónico: grupoyang2014@gmail.com Cel 9 5666 6883

Patente VEHICULO VWTY 88