

# RECLAMO FORMAL A DERCO CASA MATRIZ

**Asunto: Solicitud de intervención de Casa Matriz por deficiente reparación, incumplimientos y perjuicios ocasionados a mi vehículo Changan X7 Plus 2025.**

Estimados señores de Derco Casa Matriz:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para presentar un reclamo formal y solicitar la intervención directa de Casa Matriz respecto de la grave situación que he debido enfrentar con mi vehículo **Changan X7 Plus año 2025**, producto de un accidente ocurrido mientras este se encontraba bajo la responsabilidad del concesionario Sergio Escobar de Concepción.

He intentado resolver esta situación directamente con la sucursal, manteniendo una comunicación constante con el señor Leonardo Parra, Jefe de taller y Postventa, dejando además en copia al señor Gabriel Villarroel, Subgerente . Sin embargo, pese a los innumerables correos electrónicos enviados durante todo este proceso, no he recibido respuestas oportunas ni una solución definitiva, motivo por el cual me veo obligada a recurrir directamente a Derco Casa Matriz.

El **5 de enero de 2026**, mientras me encontraba de vacaciones en la ciudad de Concepción junto a todo mi grupo familiar, compuesto por **siete personas**, mi vehículo sufrió un accidente mientras era manipulado por un trabajador del concesionario Sergio Escobar.

Quiero dejar expresamente establecido que dicho accidente ocurrió exclusivamente por responsabilidad del personal del concesionario y no por una acción atribuible a mi persona.

Asimismo, es importante señalar que al momento del accidente mi vehículo tenía **solo seis meses de uso**, era prácticamente nuevo, se encontraba en excelentes condiciones y con muy bajo kilometraje. Lo adquirí con la confianza de estar comprando un vehículo nuevo y jamás imaginé que terminaría enfrentando una situación como esta por un hecho completamente ajeno a mi voluntad.

Debido a que me encontraba a más de 500 kilómetros de mi domicilio, solicité un vehículo de reemplazo para poder regresar a Machalí y continuar con mis vacaciones junto a mi familia.

La sucursal accedió a mi solicitud; sin embargo, el vehículo entregado tenía capacidad para solo cuatro pasajeros, siendo totalmente insuficiente para mi núcleo familiar de siete personas.

Se me indicó que dicho vehículo sería únicamente provisorio y que, una vez disponible un vehículo de similares características al mío, sería reemplazado.

Posteriormente fui informada de que ya existía disponibilidad de un vehículo de mayor capacidad. Sin embargo, se me condicionó su entrega al pago de un deducible por tratarse de un vehículo de una categoría superior.

Me negué rotundamente a asumir dicho costo, considerando que el accidente fue ocasionado exclusivamente por un trabajador del concesionario y que, por lo tanto, no correspondía que yo asumiera gasto alguno derivado de un error que nunca cometí.

Pese a mis argumentos, el concesionario mantuvo esa condición, obligándome a continuar utilizando un vehículo con capacidad para solo cuatro pasajeros.

Como consecuencia de ello, me vi obligada a trasladarme hasta Machalí para buscar un segundo vehículo y así poder continuar mis vacaciones junto a mi familia, debiendo movilizar dos vehículos durante el resto del viaje, incurriendo en mayores gastos de combustible, peajes y otros costos que jamás debieron ser de mi cargo.

Posteriormente regresé a mi domicilio mientras mi vehículo permanecía en Concepción esperando su reparación.

Desde el primer momento exigí que la reparación fuera realizada exclusivamente con repuestos nuevos y originales de fábrica. Asimismo, solicité evidencia fotográfica de todo el proceso de reparación, incluyendo fotografías del desmontaje de las piezas dañadas y de la instalación de las nuevas, con el objeto de contar con un respaldo que acreditara que el trabajo se ejecutó correctamente.

Lamentablemente, dicha solicitud nunca fue atendida. Solo recibí copias de facturas de compra de repuestos, documentos que en ningún caso constituyen prueba de que dichas piezas hayan sido efectivamente instaladas en mi vehículo.

Durante todo el período comprendido entre el **5 de enero y el 26 de mayo de 2026**, mantuve una comunicación permanente mediante innumerables correos electrónicos solicitando información sobre el avance de la reparación, insistiendo en la utilización de repuestos originales, requiriendo evidencia del proceso y consultando reiteradamente por el estado de mi vehículo.

En muchas oportunidades mis correos no fueron respondidos, obligándome a insistir una y otra vez para obtener información respecto de una situación cuya responsabilidad era exclusivamente del concesionario.

Posteriormente solicité que mi vehículo fuera entregado directamente en mi domicilio en Machalí, ya que no correspondía seguir incurriendo en gastos para retirar un vehículo dañado por responsabilidad exclusiva del concesionario.

Inicialmente esta solicitud fue rechazada. Solo después de múltiples gestiones e insistencias aceptaron efectuar la entrega en mi domicilio.

El señor Leonardo Parra me informó expresamente que el vehículo sería trasladado sobre una grúa, con el propósito de evitar sumar kilometraje a un vehículo prácticamente nuevo.

Sin embargo, ello tampoco se cumplió.

Mi vehículo fue conducido desde Concepción hasta Machalí por un conductor externo contratado por el concesionario, incumpléndose lo informado y agregando kilometraje innecesario a un vehículo que, al momento del accidente, tenía solo seis meses de uso.

Finalmente, mi vehículo fue entregado el **26 de mayo de 2026**, es decir, después de casi cinco meses bajo la responsabilidad del concesionario.

Considero que este plazo fue más que suficiente para efectuar una reparación completa y de calidad. Sin embargo, al momento de la entrega fue posible advertir inmediatamente diversas deficiencias que eran evidentes a simple vista y que perfectamente pudieron haber sido detectadas y corregidas antes de entregarme el vehículo.

Las observaciones detectadas fueron las siguientes:

- Descuadre del parachoques trasero.
- Desalineación del portalón.
- Foco trasero derecho trizado.
- Deformación de la lata donde va instalada la patente, provocando que esta quedara visiblemente chueca, situación que no existía antes del ingreso del vehículo al taller.
- Ausencia del logo Derco ubicado bajo la insignia Changan.

Resulta incomprensible que, después de casi cinco meses de permanencia en el taller, el vehículo fuera entregado con observaciones tan evidentes, lo que demuestra una preocupante falta de control de calidad previo a su entrega.

Ese mismo día informé inmediatamente estas observaciones al señor Leonardo Parra jefe de taller y posventa quien me indicó que el foco trasero sería reemplazado por uno nuevo y que las demás observaciones serían corregidas en un taller de Santiago.

Al no recibir ninguna información respecto del cumplimiento de dichos compromisos, el **10 de junio de 2026** envié un nuevo correo electrónico solicitando una respuesta y una solución definitiva.

Dicho correo, al igual que otros enviados posteriormente, no fue respondido, pese a haber dejado también en copia al señor Gabriel Villarroel, Subgerente

A la fecha, continúo sin recibir una solución definitiva.

Lamentablemente, hoy mi vehículo presenta una importante pérdida de valor comercial. Compré un vehículo completamente nuevo y hoy poseo un vehículo que sufrió un accidente

por responsabilidad exclusiva del concesionario, fue sometido a una reparación deficiente y mantiene observaciones pendientes.

Lo que adquirí fue un vehículo nuevo, no un vehículo reparado.

Esta situación ha significado una afectación directa a mi patrimonio, ya que el vehículo perdió parte importante de su valor comercial por un hecho completamente ajeno a mi voluntad y del cual el concesionario debe asumir íntegramente su responsabilidad.

A ello se suman todos los gastos extraordinarios que debí asumir durante este proceso, incluyendo combustible, peajes, traslados, utilización de dos vehículos debido a la insuficiente capacidad del vehículo de reemplazo, tiempo invertido en innumerables gestiones, además del desgaste personal y familiar ocasionado durante todos estos meses.

Considero inaceptable la falta de respuestas, el incumplimiento de los compromisos asumidos y la ausencia de una solución definitiva por parte del concesionario.

Por todo lo expuesto, solicito formalmente a Derco Casa Matriz:

1. La intervención inmediata en mi caso.
2. Una revisión técnica completa e independiente de la reparación efectuada.
3. La reparación definitiva de todas las observaciones pendientes utilizando repuestos originales y respetando los estándares de fábrica.
4. Un pronunciamiento respecto de la pérdida de valor comercial sufrida por mi vehículo como consecuencia de este accidente.
5. Una evaluación de los perjuicios económicos ocasionados por los gastos extraordinarios que debí asumir durante todo este proceso.
6. Una respuesta formal, fundada y definitiva dentro de un plazo razonable.

Espero sinceramente que Derco Casa Matriz adopte las medidas necesarias para resolver este caso de manera seria y responsable, restituyendo la confianza que deposité al adquirir un vehículo de la marca Changan.

Sin otro particular, y esperando una pronta respuesta, les saluda atentamente,

**Hellen Silva**