



编者按

又是一年3·15,中消协确定2022年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。在消费者权益保护日来临之际,本报推出特别策划“3·15我们在行动”。如果您在生活中买到假冒伪劣产品,或是遇到了消费陷阱,抑或是各种消费不公,欢迎您向我们反映,我们将与主管部门、律师、行业从业者进行合作互动,由点及面全方位守护消费者合法权益。

新换电动车锂电池,首次充电就爆炸

卫生间门被炸成两截,经本报协调双方达成赔偿和解协议



发生爆炸的锂电池。 受访者供图

齐鲁晚报记者 袁野 岳致呈
实习生 姜云琴 刘齐燕 马晓洁

新换的锂电池 充电中爆炸

周奇的电动车已经买了两年了,2021年初他给电动车换了一块新的锂电池。换锂电池的店铺老板向他推荐了星恒牌锂电池。“当时我查了一下,这个星恒牌是正规牌子,600多元也还可以,于是我就换了。”周奇说,没想到今年年初,这块锂电池突然就充不上电了。于是在2月12日,他再次来到更换锂电池的门店,老板称该锂电池还在质保期,可以免费给他换块新的星恒牌电池。因为小区内充电桩较少,周奇就拿着新换的锂电池回家充电了。

“我是晚上6点开始给锂电池充电,担心有安全隐患,就将锂电池放到了卫生间内充电。”周奇说。晚上11点半左右,周奇在卧室内闻到了非常刺鼻的味道,他赶忙跑到卫生间,看到充电器的工作灯已经关闭,他赶紧切断电源,然后打开窗户通风。

周奇回到卧室一两分钟,就听到卫生间内传来一声巨响。“我马上意识到,应该是锂电池炸了。”周奇说,从卫生间传来的爆炸声接连不断,等他跑过去看的时候,已经有火从卫生间内往外蹿,并且伴随着爆炸声,其中一次爆炸直接将厕所门炸成两截。

厂家带走电池残骸 要检测

接连几次爆炸声后,家里的灯全都灭了,周奇意识到应该是

近日,济南市民周奇(化名)向记者反映,前段时间,他的电动车锂电池不太好用了,于是找了附近一家电动车店更换星恒牌锂电池,因为上次更换的锂电池还在质保期内,店家这次给他免费更换了新的锂电池。可让周奇没想到的是,锂电池刚拿回家第一次充电,就在深夜发生爆炸并起火,导致他家卫生间几乎全毁,其他房间也受损严重。周奇找锂电池厂家处理此事,对方却一直推托,这让他非常不满。

跳闸了。事发突然,黑暗之中周奇的妻子和儿子全都吓坏了。

“因为着火爆炸的卫生间正好处在两间卧室的逃生通道上,我赶紧去另外一间卫生活接水将明火灭掉,让家人们往外跑。”周奇说,摸黑逃生中,妻子和儿子还不慎摔倒了。一家人逃出后,赶紧拨打119,通知周围邻居,并通知物业打开消防通道。

“消防员来了后,排除各种安全隐患,让我们先别在家住了。”周奇说,第二天他就去换锂电池的门店找老板处理此事。“店铺老板来现场看了后,表示会和厂家进行联系。”出事之后,周奇也一直在催促厂家处理此事。几天后,星恒的工作人员来到周奇家,看过现场后,他们带走了锂电池的残骸要去检验,并让周奇列出了损失明细。

随后周奇向齐鲁晚报记者出示了他所列的损失明细,其中包括卫生间内的门、坐便器以及浴霸等,还有房间内的地板、家具、空调及其他电器,以及后期清洁费、误工费和精神损失费,

周奇提出了30余万元的赔偿。“这件事给我的家人造成了很大的心理伤害,因此我提出的精神损失费以及误工费很高。”周奇说,家具、墙面等财物损失大概是10万元。

厂家让找商家 商家让找厂家

星恒的工作人员了解到周奇的诉求后,很长时间也不给周奇答复。“他们欠缺诚意,也不联系我,有时候我上午联系他们,他们就说下午联系,结果下午也没联系,第二天也联系不上。”周奇说,直到2月底,星恒的工作人员给了他一个赔偿表格,但很快撤回了。“但我及时点开保存了,表格里他们只愿意赔偿10900元。”

对于这个赔偿,周奇很不满意。“发生爆炸的卫生间已经不能用了,室内的墙面也被熏黑大片,这些都要返修,1万元根本不可能修复完成。”周奇说,精神损失费还有误工费都是另外谈的,厂家起码要把他的财产损失赔偿给他。“最近厂家一直没联系我,现在他们连锂电池爆炸的原因都没告诉我。”

根据周奇提供的电话,齐鲁晚报记者联系了负责处理这件事的星恒工作人员。不料,该工作人员却称:“你问他电池从哪儿买的,就去找哪儿吧。”工作人员说完就挂断了电话。随后,记者又联系到周奇购买锂电池的店铺老板。“这件事我已经汇报给厂家了。”店铺老板说,这批锂电池都是有合格证的,这件事之后怎么处理,需要让周奇联系厂家找他,“让厂家来我店里,我们三方一起处理。”

最近进展

厂家已赔偿 消费者9万元

就周奇遇到的问题,齐鲁晚报记者联系了山东诚信信人律师事务所赵光绪律师。赵光绪表示,刚买的锂电池就发生爆炸事故,产品很可能存在质量问题,周奇可以向厂家和商家主张侵权损害赔偿,双方承担的是连带责任。“关于赔偿,当事人可以先和商家、厂家协商,协商不成,可以走法律程序。”赵光绪说。

3月12日周奇再次联系到齐鲁晚报记者,他说经过记者介入,星恒电池的工作人员主动联系到他,双方进行了协商。“今天他们已经将赔偿款打了过来,我对处理结果很满意。”周奇说,星恒电池一共给了他9万元赔偿款,和他当初预计的差不多。“感谢你们的帮助,如果不是你们帮助,他们处理得也不会这么快。”

去年12月,75岁老人张兰(化名)在济南祥森生物科技有限公司购买了8盒保健品,共花费14160元。随后,她发现包装盒上有“药”的字样,不敢乱吃,于是想申请退款,却发现已被销售人员拉黑,而涉事公司也早在去年7月就已注销。今年3月9日,生产厂家回应称,张兰购买的“保健品”不是药而是普通食品,目前已经停产。

齐鲁晚报记者 戚云雷 岳致呈

花1.4万买保健品,想退货被拉黑

去年12月,一名男子突然找到张兰家。男子自称小王,这次是来邀请她参加公司的一场活动。由于在家闲着没事,张兰就答应了。随后,她来到位于山大南路的济南祥森生物科技有限公司,工作人员向大家推销一款号称能治肾病的进口保健品,张兰花4980元买了6瓶。“我打开吃了一瓶,但之后夜尿增多,还失眠。”张兰说,由于受不了这些不良反应,她申请退款。但公司称打开的那瓶不能退,要扣掉800元,她无奈只好接受。

本以为事情就这么过去了,但几天后,销售员小王又联系张兰,邀请她去参加活动。去年12月23日,张兰第二次来到济南祥森生物科技有限公司,现场有几名老太太和一对老夫妻,后来又来了一名老太太。老太太刚进门,公司老板就说,“大姨你怎么才来啊,你现在身体挺好啊。”

“老太太说她儿子之前在北京给首长开车,有次她去看升国旗,结果因为高血压一下子瘫痪了。后来首长给她儿子推荐了自己在吃的一种药,没想到老太太瘫痪两年,吃一份药就好了。”张兰说,当时那名老太太称很后悔没让儿子多买点药,得知济南祥森生物科技有限公司的老板有渠道,她就想让老板帮忙弄点药。

看到瘫痪两年的老太太吃了这种药都能恢复健康,在座的老人纷纷要求购买,张兰因为有高血压,也想买8盒。之后,销售员小王打车送她回家,然后用POS机刷走了8盒的药钱,一共14160元。几天后,小王将张兰买的8盒药送货上门。在查看包装时,张兰发现这款药的配料里有多种中药,觉得这可能是药品,她怕再吃出不良反应,就联系小王打算退了。刚开始,小王承诺得很好,但后来张兰就联系不上他了,微信不回,手机号也被拉黑,这时张兰才觉得自己被骗了,“现在想想,当时买药的那几个老太太应该都是托儿”。

涉事保健品公司人去楼空

发现被骗后,张兰打算找济南祥森生物科技有限公司讨个说法。由于联系不上销售员小王,今年1月18日,她又去了一趟公司,发现公司已人去楼空。找不到公司,张兰来到历城区政务服务中心调取了它的注册信息,发现这家公司早在去年7月就已注销。“公司在7月就注销,为什么12月份还卖给我东西呢?”张兰表示。随后,张兰来到历城区市场监管局反映情况,工作人员称如果公司存在还好处理,但现在找不到公司就不好办了。

根据张兰提供的地址,3月9日,齐鲁晚报记者来到位于山大南路某商务楼的济南祥森生物科技有限公司,不过公司大门紧锁,里面无人办公。天眼查App显示,济南祥森生物科技有限公司成立于2016年9月13日,不过,去年7月7日,该公司已通过简易注销程序注销了营业执照。

记者注意到,张兰购买的保健品名为“二十八味通脉养元丹(牛黄雪莲丸)”,由“中国神农本草国医研究院”研发,不过记者并未查询到该研究院的相关信息。包装盒显示,该保健品由安徽维多药业有限公司和安徽豪门国药股份有限公司联合出品。记者先拨打了产品服务热线,但一直无人接听。随后,记者又联系到安徽豪门国药股份有限公司。一名工作人员表示,“二十八味通脉养元丹”确实是他们公司生产的,但这款产品是食品,并不是药品,具体价格他们不方便对外报价。至于产品的功效,工作人员称这款产品就是普通食品,谈不上什么功效。“我们已经不生产了,有段时间了。”工作人员表示,他们这款产品是食品不是药品,所以不需要取得国家药品监督管理局的相关许可。

就张兰购买保健品被骗一事,3月10日,齐鲁晚报记者联系到历城区市场监管局。据工作人员介绍,张兰之前确实到他们局反映过情况,他们调阅了济南祥森生物科技有限公司的登记信息,发现该公司在去年7月份就已注销。如果张兰所说的情况属实,公司注销了还在从事经营活动,这属于无照经营,但要定性的话还需要有相关的调查证据来支撑。

“不管是处罚还是调解,都要在找到人的前提下才能往前推进。但找不到公司和相关人员,我们没法对自然人采取强制性措施。”工作人员表示,他们会一直关注此事,如果张兰又发现相关线索,比如涉事公司又经营了,他们可以帮张兰维权并对涉事公司进行处罚。

老人花万余元买的保健品竟是普通食品
涉事销售公司去年7月已注销,可2月份还在经营



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:于海霞 美编:马秀霞 组版:洛菁