

网购电烤箱使用两次即爆裂

海口一市民投诉维权，经工商部门协调，厂家给予赔偿



时，电烤箱突然毫无征兆地发生爆裂。

“电烤箱的门是玻璃的，爆裂时玻璃门全部碎掉了，门把手也给炸掉了。”卢女士至今仍心有余悸。

事发当日，卢女士便联系了美的售后服务中心，客服中心表示会为卢女士上门维修电烤箱。卢女士则表示不需要维修，“已经发生了爆裂的烤箱，修好我也不敢用，我要求美的给我赔偿。”

当时，美的总部说除去购买商品的

金额会额外赔偿100元，卢女士坚持让

美的公司按原价赔偿。春节后，经过与

美的五虎通专卖店的沟通之后，美的售

后上门取证，拍摄了电烤箱炸掉的照

片，但对赔偿仍未达成一致意见。于是

卢女士拨打了12315进行消费投诉。

经工商部门协调后，美的总部提出

赔偿1000元，并要求卢女士把在微博

微信等社交平台上发出所有关于电烤

箱爆裂的信息删除，卢女士没有同意。

今天，记者致电美的总部厨房事业

部，该部门客服人员告诉记者，卢女士

的电烤箱爆裂是在春节之前，售后人

员春节过完才去取证，没能取得第一现

场，不能轻易判断爆裂的原因。很可

能是在物流过程中发生玻璃门损坏，

消费者接收时没有注意，所以使用时发

生了爆裂。并且爆裂跟使用方法和当时电

压等多种因素都有关系。

美的总部负责海南地区售后客服的

何女士说，所有的电器都会有出厂允许

范围内的事故发生率，但是事故极少发生。

此电烤箱是质量合格出厂产品，目前为

止，此型号的电烤箱是第一次发生爆裂。

何女士说，不管出于什么原因，毕

竟给消费者带来了麻烦，总部已经决定

赔偿卢女士。据了解，经双方协商后，

美的厂方按原价1298元赔偿卢女士。

春节期间，2月17日，卢女士一家人

准备用电烤箱自制蛋糕。准备好了材料，

卢女士把电烤箱打开，将温度调到170

摄氏度开始预热，在预热到7分钟左右

时，电烤箱突然毫无征兆地发生爆裂。

“电烤箱的门是玻璃的，爆裂时玻璃

门全部碎掉了，门把手也给炸掉了。”卢

女士至今仍心有余悸。

事发当日，卢女士便联系了美的售后

服务中心，客服中心表示会为卢女士上

门维修电烤箱。卢女士则表示不需要维

修，“已经发生了爆裂的烤箱，修好我

也不敢用，我要求美的给我赔偿。”

当时，美的总部说除去购买商品的

金额会额外赔偿100元，卢女士坚持让

美的公司按原价赔偿。春节后，经过与

美的五虎通专卖店的沟通之后，美的售

后上门取证，拍摄了电烤箱炸掉的照

片，但对赔偿仍未达成一致意见。于是

卢女士拨打了12315进行消费投诉。

经工商部门协调后，美的总部提出

赔偿1000元，并要求卢女士把在微博

微信等社交平台上发出所有关于电烤

箱爆裂的信息删除，卢女士没有同意。

今天，记者致电美的总部厨房事业

部，该部门客服人员告诉记者，卢女士

的电烤箱爆裂是在春节之前，售后人

员春节过完才去取证，没能取得第一现

场，不能轻易判断爆裂的原因。很可

能是在物流过程中发生玻璃门损坏，

消费者接收时没有注意，所以使用时发

生了爆裂。并且爆裂跟使用方法和当时电

压等多种因素都有关系。

美的总部负责海南地区售后客服的

何女士说，所有的电器都会有出厂允许

范围内的事故发生率，但是事故极少发生。

此电烤箱是质量合格出厂产品，目前为

止，此型号的电烤箱是第一次发生爆裂。

何女士说，不管出于什么原因，毕

竟给消费者带来了麻烦，总部已经决定

赔偿卢女士。据了解，经双方协商后，

美的厂方按原价1298元赔偿卢女士。

春节期间，2月17日，卢女士一家人

准备用电烤箱自制蛋糕。准备好了材料，

卢女士把电烤箱打开，将温度调到170

摄氏度开始预热，在预热到7分钟左右

时，电烤箱突然毫无征兆地发生爆裂。

“电烤箱的门是玻璃的，爆裂时玻璃

门全部碎掉了，门把手也给炸掉了。”卢

女士至今仍心有余悸。

事发当日，卢女士便联系了美的售后

服务中心，客服中心表示会为卢女士上

门维修电烤箱。卢女士则表示不需要维

修，“已经发生了爆裂的烤箱，修好我

也不敢用，我要求美的给我赔偿。”

当时，美的总部说除去购买商品的

金额会额外赔偿100元，卢女士坚持让

美的公司按原价赔偿。春节后，经过与

美的五虎通专卖店的沟通之后，美的售

后上门取证，拍摄了电烤箱炸掉的照

片，但对赔偿仍未达成一致意见。于是

卢女士拨打了12315进行消费投诉。

经工商部门协调后，美的总部提出

赔偿1000元，并要求卢女士把在微博

微信等社交平台上发出所有关于电烤

箱爆裂的信息删除，卢女士没有同意。

今天，记者致电美的总部厨房事业

部，该部门客服人员告诉记者，卢女士

的电烤箱爆裂是在春节之前，售后人

员春节过完才去取证，没能取得第一现

场，不能轻易判断爆裂的原因。很可

能是在物流过程中发生玻璃门损坏，

消费者接收时没有注意，所以使用时发

生了爆裂。并且爆裂跟使用方法和当时电

压等多种因素都有关系。

美的总部负责海南地区售后客服的

何女士说，所有的电器都会有出厂允许

范围内的事故发生率，但是事故极少发生。

此电烤箱是质量合格出厂产品，目前为

止，此型号的电烤箱是第一次发生爆裂。

何女士说，不管出于什么原因，毕

竟给消费者带来了麻烦，总部已经决定

赔偿卢女士。据了解，经双方协商后，

美的厂方按原价1298元赔偿卢女士。

春节期间，2月17日，卢女士一家人

准备用电烤箱自制蛋糕。准备好了材料，

卢女士把电烤箱打开，将温度调到170

摄氏度开始预热，在预热到7分钟左右

时，电烤箱突然毫无征兆地发生爆裂。

“电烤箱的门是玻璃的，爆裂时玻璃

门全部碎掉了，门把手也给炸掉了。”卢

女士至今仍心有余悸。

事发当日，卢女士便联系了美的售后

服务中心，客服中心表示会为卢女士上

门维修电烤箱。卢女士则表示不需要维

修，“已经发生了爆裂的烤箱，修好我

也不敢用，我要求美的给我赔偿。”

当时，美的总部说除去购买商品的

金额会额外赔偿100元，卢女士坚持让

美的公司按原价赔偿。春节后，经过与

美的五虎通专卖店的沟通之后，美的售

后上门取证，拍摄了电烤箱炸掉的照

片，但对赔偿仍未达成一致意见。于是

卢女士拨打了12315进行消费投诉。

经工商部门协调后，美的总部提出

赔偿1000元，并要求卢女士把在微博

微信等社交平台上发出所有关于电烤

箱爆裂的信息删除，卢女士没有同意。

今天，记者致电美的总部厨房事业

部，该部门客服人员告诉记者，卢女士

的电烤箱爆裂是在春节之前，售后人

员春节过完才去取证，没能取得第一现

场，不能轻易判断爆裂的原因。很可

能是在物流过程中发生玻璃门损坏，

消费者接收时没有注意，所以使用时发

生了爆裂。并且爆裂跟使用方法和当时电

压等多种因素都有关系。

美的总部负责海南地区售后客服的

何女士说，所有的电器都会有出厂允许

范围内的事故发生率，但是事故极少发生。

此电烤箱是质量合格出厂产品，目前为

止，此型号的电烤箱是第一次发生爆裂。

何女士说，不管出于什么原因，毕

竟给消费者带来了麻烦，总部已经决定

赔偿卢女士。据了解，经双方协商后，

美的厂方按原价1298元赔偿卢女士。

春节期间，2月17日，卢女士一家人

准备用电烤箱自制蛋糕。准备好了材料，

卢女士把电烤箱打开，将温度调到170

摄氏度开始预热，在预热到7分钟左右

时，电烤箱突然毫无征兆地发生爆裂。

“电烤