TOTO恒温花洒爆裂 新房成“水库”

经调解，品牌方补偿消费者55000元

今年年初，消费者王女士向鄞州区消保委投诉反映，其新装修的房子成了“水库”，淋浴房花洒爆裂导致全屋进水，现场一片狼藉，与商家沟通几次无果后，于是找到鄞州区消保委寻求帮助。

A 恒温花洒爆裂，新房成“水库”

据王女士介绍，2019年6月13日，当时驻红星美凯龙一楼的TOTO宁波实体店搞优惠促销活动，她购买了TOTO恒温花洒，准备用于新房装修。2020年12月31日，正当全家人为乔迁新居做准备时，接到物业来电说家里漏水，已溢到楼梯口。她到现场时一看，地上全是水，地砖、地板上有1-2厘米积水，整个房子成了“水库”！

事发后，王女士拨打了品牌方售后电话，对方派来两名售后人员，看了现场，拆了花洒，然后询问王女士两个问题：“是否开了暖气？是否关了总水阀？”对于王女士提出的问题，售后人员一概不予回应，没有任何表示便离开了。

今年元旦，品牌方再次派了技术人员来测量水压，前后两次测试，均显示水压无异常，其间还发生了技术人员把螺纹弄坏的事情。

1月2日上午，第三批技术人员上门，主要是修理前一次弄坏的螺纹。王女士再次问及事故原因，对方一直没有正面回答。王女士在维修单上签字后，技术人员随即在单子上补加“外力导致，已告知客户非产品质量问题导致爆裂，因外力因素，如未供暖，未关总阀导致”。面对这样的做法，王女士当时就表示了不满。

发生问题的花洒。通讯员供图

此后，王女士一直与品牌方沟通，要求查明事故原因。之后，品牌方宁波地区一名负责人在电话中表示：“此次事故非产品质量问题，花洒爆裂是外力因素导致，是没有关总水阀的原因。”王女士无法接受品牌方这样的说辞，于是向鄞州区消保委进行投诉。

B 消保委出面协调，达成补偿协议

鄞州区消保委受理投诉后，查看了现场及损失情况，并向宁波市消保委进行了汇报。在市、区消保委的要求下，负责TOTO品牌售后服务的上海公司代表来到鄞州。鄞州区消保委组织消费者、品牌实体店、TOTO宁波总代理、红星美凯龙鄞州商场五方进行现场调解。调解中，实体店表示TOTO管理上系销售与售后分开，该纠纷应由售后方介入认定并负责，但上海公司自始至终都在强调消费者使用不当，外力所致，并表示售后人员在现场进行的检查维修及给出的相关事故推定，只是一种记录。

此后，鄞州区消保委代表消费者对品牌方提出如下疑问：一是TOTO产品在冬天的宁波地区室内使用时，要给产品供暖？二是TOTO产品在使用时才能打开总水阀？三是品牌方仅凭4张照片断定产品为非质量问题，不考虑环境地理因素、不考虑产品是否前期有损伤？另外，品牌方派来的售后人员，在其中一次操作中将产品螺纹损坏，这是操作不规范所致还是产品本身质量问题？如果是操作不慎导致，仅凭这不规范的操作，在未经监督的情况下取得的照片作为凭证认定为非产品质量问题，是不是过于武断？

在鄞州区消保委要求下，红星美凯龙鄞州商场履行商场协管并努力与宁波TOTO销售方协调，宁波TOTO销售方愿意依法承担相应责任，并主动要求与消费者再次面谈协商。

今年春节前夕，在商场所属地鄞州区消保委潘火分会的主持下，双方最终达成一致意见：由驻红星美凯龙鄞州商场TOTO宁波实体店于协议签订之日起7个工作日内一次性补偿55000元，并赠送一套同型号花洒给消费者，由TOTO品牌宁波售后负责具体安装且无漏水，赠送的花洒“三包”有效期自安装调试完毕后重新计算。

记者 毛雷君 通讯员 宋哲南

小车撞上花坛、护栏后侧翻倒地
公交司机第一个冲上去营救

2月18日下午，在镇海区骆驼南二西路与望海南路交叉口，一辆小轿车发生侧翻，车主及家属被压车内动弹不得。危急时刻，398路公交驾驶员与一群热心路人及时伸援手。

当天下午3点12分左右，宁波公交集团镇海公司398路驾驶员陆龙浩跟往常一样驾驶车辆从顺风站开往公交骆驼中心站，当时车辆还有最后一站就要到达终点站，车厢内已经没有乘客。

陆龙浩在骆驼南二西路与望海南路交叉口等红灯时，突然听到旁边一阵声响，这时他看到了惊险的一幕——一辆黑色小轿车先是撞了右边的花坛上，然后一路滑行撞到前方护栏上，接着整个车子侧翻倒地。

危急时刻，陆龙浩想也没想，立即拉好手刹停车，打开双闪，冲下车帮忙。

陆龙浩赶到侧翻小轿车处查看情况，只见一名40多岁的男子被压在驾驶室内动弹不得，后排座位上还有他的父母。

“人怎么样，还能动吗？”陆龙浩一边询问小轿车驾驶员的情况，一边想办法营救。在再三确认没有大碍可以移动后，他打开车门，试图把驾驶员先拉出来，但一个人的力量有限，不好移动。就在此时，一辆白色私家车车主也跑过来帮忙。紧接着，又有一名骑电动自行车、穿红色外套的好心人过来帮忙。

陆龙浩与热心路人一起从上方打开驾驶室车门，并指导小轿车驾驶员钻出来。在大家的帮忙下，终于把车内的驾驶员及家属安全移出。

在与驾驶员简单沟通后，陆龙浩得知，原来是驾驶员在行车途中突感身体不适才导致事故发生。看着赶来帮忙的人越来越多，由于公交车还停在左拐道上，在确认没有大碍后，陆龙浩叮嘱了几句，随即回到了公交驾驶岗位继续运营。

“这是应该做的，当时很危险，这种事让谁碰上都会伸手帮忙的，不止是我，还有很多好心路人都来帮忙，我觉得很温暖。”陆龙浩说。

记者 范洪 通讯员 董美巧

仅隔22天 3岁男孩脚又卡进自行车车轮

消防员在救援中。通讯员供图

2月18日中午12点50分许，江北消防救援大队接到报警求助：在奥体中心综合馆门前，一名男孩的右脚卡进了自行车前轮里，请求救助。

洪塘消防救援站5名消防员很快赶到了现场，发现一名男孩正以一种别扭的姿势坐在自行车上。“整个脚都卡在车架和车轮之间的缝隙里，不知是怎么伸进去的。”消防员说，当时，男孩的家长正用手机播放动画片，转移他的注意力。

“不能拉，看看能不能把螺丝拧掉。”消防员尝试了好几种救援方案，最后拧掉一个螺丝，将前轮车架破拆开，才将男孩的右脚成功移出。

据了解，男孩今年3岁，当天中午和家长在奥体中心附近骑车玩耍，一不小心就将右脚“搅”了进去。“过年这段时间没怎么出门，今天天气好，就带他出来走一走，结果就这样了……”家长吴先生说。

在和吴先生聊天中，消防员了解到，这个“熊孩子”不久前也被车轮给卡过，也是请消防员出警才解围的。“是1月27日。”听吴先生这么一说，消防员小刘一下想了起来，“是不是在江北大道和洪塘中路路口那里？好像确实是这个小朋友。”

仅隔22天，男孩2次被卡，这也给家长提了个醒。“低龄儿童骑自行车一定要有家长陪同，如果是家长骑行带着孩子玩耍，也要提醒他不要将脚伸到车轮里去。”消防部门提醒，遇到类似器械卡脚的情况，家长切勿慌乱，更不要硬拉硬扯，应及时拨打119救援电话寻求帮助。

记者 马涛 通讯员 励超 秦政