“硅凝胶疤痕敷料”事件情况说明

顾客钟女士3月份做了甲状腺手术，2019年5月28日在我们店购买了硅凝胶疤痕敷料，做手术前疤痕平整的，后期进入疤痕增生期，她说有点痒，里面还有血丝症状，就到店询问，我们告诉她这个情况是正常的，做了手术后的伤口都有一个长肉芽的增生期，而她认为这是用了疤痕贴造成的，我们跟她沟通未成功，就找业务部联系了厂家，厂家那边跟她回应的也是说属于正常的，让顾客可以坚持用，而顾客始终说不通，不敢使用，要求厂家那边给一个保证一个月后疤痕不会继续增生，厂家那边回应疤痕因人而异，不敢做出保证，经过几次沟通未果，顾客要求厂家周一（7.29日）陪同去医院进行检查，检查费用厂家承担。