

用品质量参差不齐 宠物服务难如人意

# 宠物维权成本高 最后不了了之

奥维云网公开数据显示,2020年,我国宠物市场规模超过2400亿元,同比增长19%。但是如此庞大的市场中,关于宠物消费的维权数量却不多。是因为这个市场很规范吗?答案是否定的。

记者调查发现,在宠物消费领域存在着宠物用品质量参差不齐、宠物服务难如人意等问题。但是,在采访过程中,不少消费者告诉记者,他们在遇到产品质量和服务问题时,一般只是采取扔掉存在质量的商品、下次不再去同一机构等方式来应对。他们说:“不是不想维权,只不过大多数时候维权成本太高,只好算了。”



## 宠物用品 质量参差不齐

兵马未动,粮草先行。每个家庭在迎接一个新生命的时候,不论是猫猫狗狗还是水族爬宠,都要做好一系列的准备。“我们每送养一个‘毛孩子’,都会给领养人准备好一套基础用品。”常年做流浪动物救助的北京某小学刘老师说,比如送养一只小猫,就要准备猫粮,有些还要准备奶粉和药品,此外还有饭碗、猫砂、猫砂盆、猫窝等。由于常年购置这类用品,刘老师对市场情况了如指掌,“价格差异很大,比如猫粮,网上有四五元一斤的,也有上百元一斤的。低端产品大多数是经济条件有限的救助人群买来喂流浪动物的,只不过保证它们不饿死,别说营养了,安全性是否能保证都说不好了。”刘老师说。

上海消费者董先生也表示,他经常在网上购买各种宠物零食,发现有不少店铺都在销售自制的产品,比如风干兔耳朵、自制肉卷肉条等,也有一些店铺销售品牌分装产品。他曾经购买过,发现这些产品往往只是简单的塑封袋包装,没有品牌、没有生产企业名称等信息,价格大多会比品牌产品便宜很多。店铺页面上会保证是纯肉制作,或者保证是正品分装等。但是,是否是正品、质量是否有保证,他也无法确定,后来就不买了。

近年来,宠物用品市场也刮起了电气化、智能化之风。天猫数据显示,2020年“双11”期间,宠物智能商品的增速超过500%。但是这类产品的质量却经常受到网友的诟病。记者此前也为家里的猫咪网购过多种电动玩具,发现寿命大多不长。一款售价69元,可以自动发光、发声、滚动的自动逗猫棒,玩了不到一周就坏了。猫咪最喜欢的魔方,因充电方式不同售价80元至上百元。第一个买来时,充电接口就接触不良,退货了;第二个玩了不到一个月也坏了;由于猫咪实在是喜欢玩,于是记者又买了第三个。

也有“铲屎官”反映,自己购买的可以自动铲屎猫厕所只铲猫砂不铲屎,还有的把猫咪卡在里面。

但是,这些问题并不是最严重的。近年来,已经有多起宠物电器造成宠物伤害甚至致死的案例。有网友反映因为购买的自动喂食器在其出差期间不能正常出粮,差点儿把自己的“毛孩子”活活饿死;也有“铲屎官”反映在网上购买的加热垫将生病的“毛孩子”烫伤等。

让人痛心的是,有些“铲屎官”为了“毛孩子”的温暖舒适购买了售价上千元的小佩智能冷暖猫窝,但是这种产品却成了“杀死”它们的凶器。2019年,问题爆出后,小佩宠物并未第一时间召回问题产品,而是通过给绑定智能冷暖窝的用户推送领取配件信息降低产品事故率,直到又有数

次猫窝致死事件发生后,此类问题冲上了热搜,小佩宠物才在其官方微博上发出召回通知。

2020年底,广州市消委会公布的“广州市宠物消费调查”结果显示,位列宠物商品问题前五位的分别是假冒伪劣(46%)、虚假宣传(39%)、价格不合理(37%)、存在安全隐患(30%)和商品类型少(30%)。

## 宠物服务 不尽如人意

宠物需要各种各样的服务,但是这些服务却可能引起消费纠纷。“那个案子虽然打赢了,但是不论是Mars的主人还是作为代理律师的我,都非常疲惫。而且让人遗憾的是,类似案件仍在发生。”2012年发生的金毛犬托运机场死亡案件代理律师是著名的动物保护律师,她告诉记者,航空公司承运动物造成死亡事件以及机场货运人员野蛮装卸虐待动物事件已发生多起。

宠物寄养是这几年需求不断扩大的一项宠物服务。记者了解到,这项服务也经常爆出问题。昵称为“Jerry妈”的网友向记者反映,春节期间她和爱人回老家探亲,把8岁的法国斗牛犬Jerry寄养在宠物店,没想到干干净净地送去,接回来时身上却发现了虱子。气愤的“Jerry妈”去找宠物店老板理论,老板一口否认不说,还说是Jerry自己长的虱子,并传染给了店里的其他动物。

长了虱子的Jerry还算幸运的,还有些宠物在寄养的时候失踪、生病甚至死亡。宠物在洗澡美容时受到虐待,甚至致伤致死的事件也时有发生。

广州市消委会的调查显示,目前市场上宠物服务存在的问题前三位分别是服务不到位(45%)、缺乏服务标准(43%)和价格不合理(40%)。

## 宠物医疗 需加强监管

“医疗纠纷是最难打的一类案子,宠物医疗纠纷更是难上加难。”前文所述金毛犬托运案律师这样表示。

重庆某宠物医院兽医李德表示,宠物医疗纠纷难维权,最主要的问题是大多数消费者不了解相关情况,宠物又不会说话,而一部分兽医缺乏起码的职业道德。比如,有一例简单的公猫节育手术,猫咪出院后几小时后就出现了阴囊出血的症状,可以推断这是血管没有扎紧或者破裂造成的。但是当主人带猫咪返回医院检查时,医生却说是猫咪的血液有问题,需要住院治疗。爱猫心切的主人立即给猫咪办理了入院手续。“就这样,一起医疗事故就变成了医院、医生增收的手段。”李德说。

李德还告诉记者,有些医院还会利用消费者相关知识缺乏乱收费敛财。“比如

有些医院明明没有心电监护设备,但是却告诉消费者手术中给动物使用了这一设备,并收取数百元的费用。”李德说,由于不懂,自然是很少有人去维权,有些造成动物死亡的案例也会要求医疗鉴定,但是大多数都是不了了之。

李德认为,要解决这类问题,首先应进一步完善法律法规,加强标准体系建设。其次要加强对法律法规的贯彻、标准落实情况的监管。他举例说,职业兽医的行为规范要求,动物就医,兽医应出具诊断书和处方,但是实际上只有一些大型宠物医院才能做到,而现在遍布街头的小医院往往是只给消费者一张收据,一旦出现问题,消费者就会陷入“有嘴说不清”的境地。

## 标准缺乏 维权无标可依

“这个行业最大的问题是缺乏标准和规范。”在记者采访的过程中,多位专家均发出了这样的感叹。

“没有标准,质量自然是保证不了。”中国家电研究院副总工程师鲁建国告诉记者,现在宠物家电领域虽然有不少知名企业介入,市场也在不断扩大,但是目前还没有企业或者行业标准。“不过按照相关法律规定,企业必须依据标准生产产品,所以企业在生产产品前应该制定相应的企业标准。”鲁建国说。

记者在网搜索到了广州某宠物用品有限公司于2019年7月17日发布的宠物用塑料制品玩具安全及质量标准。该标准规定了此类产品的技术要求、试验方法、检测规则、包装、运输和储存。其中一些条款注明了要符合GB6675.1-2014的要求,记者查阅发现这是《玩具安全》国家标准。

鲁建国表示,宠物家电是在消费者家庭中使用的,因此企业制定的标准至少不应低于家用电器通用安全要求。“同时也应通过制定团体标准的形式,来填补行业的空白,保证消费者和宠物的安全。”鲁建国说。

不过,前文所述“金毛犬托运致死案”律师表示,宠物用品这个行业,大多小而散,还有很多企业只不过是小型手工作坊,其产品质量难以保障,产品标准更是无从谈起。

宠物服务更是缺乏相应的标准,消费者往往只能根据网页上、店里明示的条文来了解自己花的钱能够换来哪些服务内容,但是这些企业自定的规范又往往缺少罚则,一旦出现问题,消费者索赔更是无标可依。“‘金毛犬托运致死案’是司法系统上首次在针对一件托运‘物品’判赔精神损失费,但遗憾的是此后再无类似判决。”“金毛犬托运致死案”代理律师表示,由于相关法律法规的缺失,消费者在进行

此类法律纠纷的诉讼过程中,往往非常被动。

## 取证困难 令人望而却步

“广东省消委会2020年仅收到10件宠物消费纠纷,这是全省的数据,统计可能不完全,但是这方面的投诉的确不多。”广东省消委会秘书长杨淑娜表示,这些纠纷主要是宠物购买后生病或死亡的问题。消费者认为商家卖出的是带病宠物,给消费者带来经济损失,但是商家不承认或不配合调解,导致调解成功率较低。“星期狗”“星期猫”是业内对于购买后一周内死亡的宠物个体的称呼。记者调查发现,这种情况并不少见。但是,由于这些个体往往是幼龄宠物,消费者很难证明是宠物售出时就已带病还是自己饲养不当造成的,因此商家也就有了抵赖的机会。“犬只病毒都有潜伏期,譬如细菌和冠状病毒,前者潜伏期一周左右,后者则是一到两周,期间没有任何症状,只有专业实验室才能检测出来。”李德说。

2019年“3·15”前夕,上海市消保委公布了对市场上的宠物食品(犬粮)比较试验的结果。从电商平台、宠物店等各种渠道购买的48件商品,涵盖了皇家、比瑞吉、宝路等知名品牌。试验结果显示,毒素类指标方面,4件样品的玉米赤霉烯酮超过了相关标准要求限值,这一毒素指标超标,不但会造成产品的适口性和耐口性下降,还会影响宠物的正常生长发育,严重的甚至会导致宠物中毒;卫生指标方面,5件样品菌落总数较高;营养成分方面,分别存在粗蛋白、粗脂肪、钙、磷等实测值与明示值不符,也就是存在营养成分虚标等问题。

“一般消费者如果怀疑自己购买的宠物食品存在问题,很难取证。”前述金毛犬托运案代理律师表示,因为宠物不会只吃一种食品,而且还会饮水,而消费者自己送检往往找不到接收单位,且成本高,周期长。同时,相关问题往往也不能聚集起足够的问题样本数量以引发关注。所以大多数消费者即使怀疑产品有问题,如果没有对宠物造成很大的伤害,大多也是扔掉了事。

而对于宠物服务,因为宠物不会表达,如果服务机构没有监控录像等设施,其中存在的问题更无法取证。“我国尚无相关的法律法规,即使发现问题,责任方也往往得不到应有的惩罚。”“金毛犬托运致死案”代理律师告诉记者,由于宠物消费维权需要花费太多的时间和精力,而往往又不能获得周围人群的支持和理解,因此,虽然有不少人会专门找她咨询,但是真正能够坚持下去的非常少。

(桑雪骐)