

## 寵物消費四大陷阱曝光！

廣東省消委會 2025-04-28

近年來寵物消費相關糾紛逐漸增多日前浙江省消費者權益保護委員會開展寵物市場消費調查發現寵物市場存在四方面突出問題：

- 根據《動物診療機構管理辦法》第十七條規定，動物診療機構應當在診療場所的顯著位置懸掛動物診療許可證和公示診療活動從業人員基本情況。本次體驗的 24 家動物診療機構中，有 2 家未在診療場所顯著位置懸掛動物診療許可證及公示診療活動從業人員基本情況，1 家未公示診療活動從業人員基本情況。
- 根據《價格法》《明碼標價和禁止價格欺詐規定》有關規定，經營者應當以顯著方式進行明碼標價，明確標示價格所對應的商品或者服務。商品或者服務的價格發生變動時，經營者應當及時調整相應標價。本次體驗發現，有 4 家動物診療機構存在明碼標價不規範問題。其中 1 家診療機構價格公示表過期未及時調整，1 家診療機構價目表被貨架大面積遮擋，還有 2 家診療機構未在營業場所公示價目表。
- 部分寵物領養店以“免費領養”為噱頭，實際通過分期付款費方式捆綁長期消費。



(王小月 / 攝)

線上問卷調查結果顯示，有 15.2% 的消費者在寵物店領養過寵物，其中近七成消費者表示遇到過“捆綁消費”。線下體驗的 7 家寵物領養店中，

有 5 家領養店宣稱寵物“免費領養”，其中 3 家領養店在其店鋪醒目位置設有寵物“0 元領養”“免費認養”等宣傳資料。該 5 家領養店都要求和消費者簽訂“領養協定”，消費者需以分期付款等方式領走寵物，支付費用則用於購買店內貓糧等相關寵物用品。

在這些商家提供的“領養協議”中，普遍存在涉嫌排除或者限制消費者權利、減輕或者免除經營者責任、加重消費者責任等不公平、不合理的格式條款。例如，約定寵物存在相關健康問題必須當場檢查確認，若寵物因意外死亡消費者仍需繼續履行分期付款協議，消費者因個人原因退回寵物需支付數千元高額違約金，對消費者自主送醫作出限制等。

部分寵物機構存在違規充值等預付式消費問題：

- 根據《浙江省實施〈中華人民共和國消費者權益保護法〉辦法》第十條規定，企業法人提供的單張記名預付憑證金額不得超過 5000 元，其他經營者對同一消費者提供的記名預付憑證金額不得超過 2000 元，但是預付款存入協力廠商支付平台並且憑消費者指令支付的除外。

線下體驗的 48 家寵物機構中，有 21 家機構存在預付式消費經營行為，其中有 6 家機構最高充值金額超過法定限額，最高一家可充值金額達 2 萬元，另有一家機構表示充值無上限。當問及充值金額是否可退時，有 6 家機構表示充值金額不可退。

線上問卷調查結果顯示，預付式消費退費難問題較為突出，有 231 名消費者表示曾申請過退還預付款餘額，但只有 55 名消費者退款成功，占比僅 23.8%。

此次體驗還發現，相關寵物機構以收取預付款方式提供商品或者服務時，未按要求與消費者簽訂書面合同。

- 根據 2024 年浙江省消保委組織受理寵物消費投訴情況統計，約四成投訴涉及消費者購買的寵物短期內生病甚至死亡，商家拒絕退款或推卸責任。
- 線上問卷調查結果顯示，有 31.1% 的消費者遇到過“星期寵物”。在維權過程中，商家不承認是“星期寵物”、消費者舉證困難，私人賣家、非正規管道賣家難以追溯等問題，成為消費者維權路上遇到的較大阻礙。

**寵物消費注意事項：**

**選擇正規機構。**消費者要注意查看經營者的證照是否齊全，商品和服務專案是否明碼標價。購買、領養寵物時要注意觀察寵物店內的衛生狀況以及寵物的精神狀態，要求經營者提供寵物檢疫證明、疫苗接種

記錄等相關健康證明，警惕低價引流宣傳，避免通過私下交易等非正規管道交易。

**簽訂書面合同。**在進行相關寵物交易時，消費者要與經營者簽訂書面合同，明確寵物健康狀況等基本資訊，並對雙方的權利義務和售後責任作出明確約定。對於約定不清晰的內容要讓經營者進行解釋說明或補充，如果存在不公平、不合理的條款，要求經營者修改。

**理性消費。**在面對預付式消費時，消費者要保持理性，謹慎充值，優先選擇資金有協力廠商平台監管的經營者，通過書面合同詳細約定商品或者服務內容、價款或者費用、預付款退還方式、違約責任等事項。同時，根據相關規定，收款不退、丟卡不補、限制轉卡等“霸王條款”都應認定為無效。

**保留相關交易憑證。**消費者要注意保留合同、支付憑證、聊天記錄、照片視頻等證據材料，遇到消費糾紛及時與經營者協商解決，協商不成可向有關部門或者消費者權益保護組織反映，維護自身合法權益。

來源：中國消費者報、中國消費網、內蒙古消費者協會