责任编辑 陈宏光 E-mail:lszk99@126.com

每有引人关注的社会事件、法律问题发生,律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法 律解析,让您不用出家门就可享受"律师服务"

寄养宠物死亡能否索赔精神损失?

律师建议签订寄养协议明确权利义务

据《法治时报》报道,上海浦 东新区法院日前审结了一起宠物在 寄养时期死亡的案件, 判决宠物店 赔偿原告经济损失 2500 元, 其中 包含 1000 元精神损害抚慰金。此 事被报道后, 引起人们对宠物寄养 问题的关注。记者走访部分宠物店 发现,只要不涉及医疗,宠物店只 需持有营业执照就能开展寄养等服 务。律师表示, 寄养期间宠物如果 遭遇生病、受伤或死亡等意外情 况, 主人可以要求赔偿。

宠物寄养纠纷频发

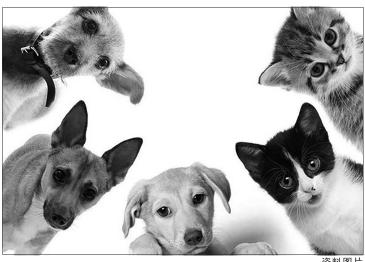
三亚的张女士将家养的英国斗 牛犬宠物狗送到三亚某宠物生活馆 寄养,双方达成口头寄养协议:宠 物生活馆为张某寄养其宠物狗一 日.费用为60元。第二天、宠物 生活馆发现张女士的宠物狗死亡 随后通知了张女士。张女士来到店 里领回宠物狗尸体, 双方当时未对 宠物狗的死亡原因、责任问题、赔 偿问题达成一致意见

张女士认为是宠物生活馆对其 宠物狗未尽到合理的照顾义务而导 致宠物狗死亡。为了讨回公道,她 将对方告上法庭, 请求宠物生活馆 支付赔偿金4万元以及精神损害赔 偿金2万元。一审法院判决宠物生 活馆赔偿张女士8000元,驳回了 张女士的其他诉求。

三亚市中级法院二审认为,宠 物生活馆在接受宠物狗寄养时未对 其健康状况进行详细检查和约定, 而宠物狗的具体死亡原因已无法确 定,鉴于宠物生活馆负有妥善看 管、照看宠物的义务。故三亚市中 级法院撤销了一审判决, 酌情判定 宠物生活馆向张女士赔偿 5000 元。

记者查询法院判决文书发现, 上海金山法院曾审理一起宠物服务 合同纠纷, 张某将爱犬寄养在宠物 店, 其间他的"法斗犬"因生性调 皮凶猛, 在与其他宠物玩耍时, 不 慎撞伤致一条腿骨折。法院判决, "法斗犬"在寄养期间造成的损失 赔偿应当由宠物店承担全部责任。

福建省厦门市集美区法院审理 的一起特殊的保管合同案件中,原 告将饲养的一只法国斗牛犬交给被 告寄养。寄养期间, 法国斗牛犬在 室外玩耍时中暑死亡。法院判决被 告支付犬主原告赔偿金并返还寄养



资料图片

费共计 9500 元。

假期寄养需求增加

记者走访海口多家宠物店了解 到,随着假期到来,宠物寄养咨询、 预定越来越多, 部分宠物店由于笼位 紧张, 回绝了不少"铲屎官"

海口秀英区长滨大道上的一家宠 物医院里,放置有6个铁笼。店员 称, 其中饲养大中型宠物的笼子, 已 经被预约完,饲养小型宠物的笼子仅 剩两个。该店员介绍说: 期,前来寄养宠物的人就会增多"

记者在附近三家宠物商店看到, 店员忙着给宠物洗澡、剪毛等, 当被 问及是否可以寄养宠物时, 店方均表 示可以,但笼子所剩不多。

寄养宠物,一旦宠物突发疾病, 商家能否及时施救?宠物遭遇意外, 能否得到妥善处理?这是不少寄养者 所担心的。

当被问及是否有宠物寄养资质 时,不少宠物店表示,店内没有兽医 专业技术人员,不能对宠物进行诊 治,也不对寄养宠物提供体检服务。

一家宠物店的工作人员称, 由于 宠物性情各不相同,心情、食欲等方 面可能会出现不良反应, 部分宠物本 身体质虚弱或者有潜在病症, 所以, 寄养期间宠物发病或不适, 宠物店在 与宠物主人联系后, 会联系兽医进行 救治, 所产生的费用由宠物主人承 担。而如果宠物在寄养期间丢失、死 亡, 店里负责赔付。

可以要求精神赔偿

如果寄养在宠物店的宠物跑丢 了, 而又没有与宠物店签订协议, 那 么宠物店需要承担什么责任和赔偿哪 些费用?海南瑞来律师事务所律师李 娇萍分析说,即使双方没有签订书面 寄养协议,但根据《民法典》第四百 六十九条规定,消费者将其宠物寄养 在宠物店内, 店家为消费者提供宠物 寄养服务并收取寄养费用, 双方构成 服务合同。宠物店应承担相应的违约 责任,赔偿消费者该宠物的市价或者 双方协商赔偿同种幼宠等。

她表示, 宠物的自然属性决定其 不同于一般意义上的财产, 宠物具有 生命, 能够与人类进行精神上的交流 并形成情感上的依赖,属于"具有人 身意义的特定物"。宠物的陪伴具有 不可替代性, 其价值不能以金钱衡 量, 宠物的死亡客观上会给主人造成 精神损害,故宠物主人有权提起精神 损害赔偿的主张。

李娇萍提醒 在寄养宠物时要充 分了解寄养机构是否具有相关营业资 质, 审慎选择正规的寄养机构; 要和 寄养机构签订《宠物寄养协议》,明 确宠物年龄、性别、体重、习性等相 关信息及主人对寄养宠物的要求。如 果宠物有特殊习性, 主人送寄养的时 候一定要和寄养机构充分说明, 避免 意外发生, 而宠物寄养机构应当尽到 谨慎照顾、妥善保管的义务。

(陈敏)

网购冷柜包装丢失退货难

律师:无理由退货应保证商品包装完好

据《潇湘晨报》报道,长沙 的陈女士近日向记者求助,她在 电商平台买了一台展示用的冷 柜,因为退货问题折腾了很久仍 未解决。

原装纸箱丢失退货遭拒

陈女士反映,她在小区开了 一家水果干货零售店准备创业, 为了储存货物及展示商品,她6 月 15 日在京东商城购买了一台 星星牌的展示柜(冷柜),6月 17 日到货。

到货之后陈女士发现这个展 示柜玻璃上起水雾, 底下还漏 水。陈女士联系客服,客服说一 开始有水雾是正常现象, 用毛巾 擦拭一下就好了。陈女士照做 了,但三天过后还是如此。

6月20日、陈女士在京东 申请退货,理由是"产品有故 暗" "因为七天无理由退货要 收取运费 93 元,但如果是有故障就免运费。"陈女士称,检测 师傅迟迟没有上门, 她又向商家 申请七天无理由退货,并支付了 93 元运费, 但商家提出需要她 提供原包装纸箱。

陈女士称,她放在店中的纸 箱丢失了, 事后查看监控发现, 是被一个收废品的人拿走了。客 服调出聊天记录,聊天记录中确 实有要保留原装纸箱的提示,因 此拒绝退货。

但陈女士认为,相关提醒不 够醒目,如此重要的事情应该给 予特别提示。

检修师傅称非质量问题

陈女士称自己随后联系京东 平台客服,客服给出建议,要陈 女士到废品站找一个好一点的纸 箱包上,也可以退货,但陈女士 照做后 退货依旧没有成功。

之前陈女士反映产品有质量 问题,而负责检测的师傅直到6 月 28 日才上门。"他当时看了 说确实有故障,产品也还可以走 七天无理由退货。"陈女士说, 第二天她联系京东客服,客服则 询问师傅是否开具了故障检测 单,她这才知道需要检测单才能 退货。于是,她又联系上检修师 傅,但对方称经请示后自己不能

陈女士称,她又找到京东平 台,几天后京东客服称会介入。 7月12日,一名男子给陈女士 打电话, 称她自己找的纸箱不 行,他是产品原装纸箱厂家的, 陈女士又向对方支付了50多元 的纸箱费用以及80多元的快递 费用,7月13日陈女士收到了 这个原装纸箱,但依旧无人给她 处理退货问题。

记者注意到, 陈女士在购买 这个展示柜时, 客服曾向她发送 过一个"签收以及退换货"的提 示。提示中提到:签收后外包装 至少保留30天,所有的退换货, 需保证产品的包装、泡沫、赠 品、配件、发票的完整性。如没 有外包装,由买家自行付费购 买。无论是客户原因还是质量问 题要求退换货,均支持七天无理 由退货,如果是客户原因需要客 户自身承担运费,如果是质量问 题和"已签收"情况下,需要提 供质量鉴定单,质量问题引发退 换货无需消费者承担运费。

记者同时也联系当时到陈女 士店中检测产品的维修师傅,这 名师傅称, 有水雾和漏水均不是 质量问题,"水雾"是"天气原 "漏水"是水雾积累形成 因", 的, 所以不能开具有质量问题的 质量鉴定单

记者联系了陈女士购买产品 的星星优品京东自营旗舰店,几 天后工作人员称已安排物流人员 上门协助陈女士将机器打包,尽 快帮助陈女士完成退货工作。

无理由退货须商品完好

湖南睿邦律师事务所主任刘 明表示,所谓"七天无理由退 货"的法律依据是《消费者权益 保护法》第二十五条,但消费者 退货的商品应当完好, 退回商品 的运费由消费者承担。

如果原包装丢失,确实影响 商品二次销售, 商家以此为由拒 绝退货无可厚非。尽管消费者购 买了原包装,但无法复原的责任 不应由商家承担。针对于产品质 量问题, 如果消费者和商家对此 存在争议,可以由权威部门进行

(曹伟)

律师:采集人脸信息应设置显著提示标识

据《中国消费者报》报道、记 者近日从国家企业信用信息公示系 统获悉,保利发展控股集团股份有 限公司 (以下简称保利发展) 旗下 两家浙江省舟山市的公司因违规采 集人脸信息,被当地市场监管局分 别罚款8万元

行政处罚决定书显示, 舟山保 骏城市发展有限公司在保利云上营 销中心安装了安防录像设备 (摄像 头), 其前台工作人员会对到访消 费者进行拍照, "旺小宝"智慧安 防认证机设备还会收集消费者人脸 信息并存储。成交时, 当事人再次 通过"肝小宝"智慧安防认证机对 消费者人脸信息和身份证信息进行 采集,系统还会自动将之前与该消 费者相关的报备信息、历次到访营

销中心摄取的人脸信息进行比对, 以便判断是否符合结算佣金条件。 在上述过程中, 当事人均未告知消 费者采集人脸信息的用途。

另一份行政处罚决定书显示。 舟山保欣城市发展有限公司在销售 其开发的保利锦上府楼盘时,与中 介公司进行合作促销。为了辨别消 费者是否系首次来访,以便与中介 公司结算佣金, 当事人在保利锦上 售楼处安装了"旺小宝"案场监控 设备, 用于案场监控及提取人脸面 部信息。当事人通过摄像头采集人 脸信息虽经消费者同意, 但未对其 使用人脸信息的目的予以明示。

因违反《消费者权益保护法》 侵害了消费者依法得到保护的个人 信息权利, 舟山市市场监管局新城

分局责令舟山保骏城市发展有限公 司, 舟山保欣城市发展有限公司立 即改正违法行为,同时分别对其从 轻处以罚款8万元。

记者从企查查 APP 查询得知. 舟山保骏城市发展有限公司、舟山 保欣城市发展有限公司均为保利发 展下属企业

北京理道律师事务所主任律师 王久成告诉记者, 很多应用单位存 在"未充分授权""捆绑式""无感式" 收集人脸信息并用以界定客户来源 的违法行为。根据《最高人民法院关 干审理使用人脸识别技术处理个人 信息相关民事案件适用法律若干问 题的规定》第二条第一款的规定:在 宾馆、商场、银行、车站、机场、体育 场馆、娱乐场所等经营场所、公共场 所违反法律、行政法规的规定使用 人脸识别技术进行人脸验证、辨识 或者分析, 未公开处理人脸信息的 规则或者未明示处理的目的、方式、 范围, 人民法院应当认定属于侵害 自然人人格权益的行为。

《个人信息保护法》规定,在 公共场所安装图像采集、个人身份 识别设备,应当为维护公共安全所 必需, 遵守国家有关规定, 并设置 显著的提示标识。所收集的个人图 像、身份识别信息只能用于维护公 共安全的目的,不得用于其他目 的;取得个人单独同意的除外

滥采、泄露人脸信息会给消费 者带来哪些风险呢? 王久成表示, 人脸信息一旦被肆意采集、滥用、 泄露将对个人的人身和财产安全造 成极大危害, 甚至还可能威胁公共安 全。相较于数字密码等信息,人脸信 息具有唯一性和不可更改性, 一旦被 收集就可能永久有效, 对信息主体造 成的影响可能伴随一生。

王久成进一步解释称, 如果人脸 信息采集无处不在,那么个人的出行 轨迹、财产利益等都将暴露。如果人 脸信息被滥用,个人的经济价值将被 精准定义,经营者更容易得到客户画 像,并可以借此判断客户消费水平及 喜好, 实现精准营销, 甚至利用大数 据杀熟以攫取更多利润。如果人脸信 息泄露,可能会被不法分子兜售倒 卖、肆意合成,而后进行欺诈勒索、 电信网络诈骗等违法犯罪活动,对个 人的人身、财产及公共安全均造成严 重威胁