

□ 记者 章炜

伴随着网购的日益发达，网购宠物日渐增多，同时陷阱也是无处不在。上海市民濮先生网购蓝金渐层猫咪后，不仅发现货不对版，而且猫咪到达家中的第三天查出猫瘟阳性，第六天就因病死亡。与店家沟通要求退还购猫款，店家却表示“只包 24 小时检测”，拒绝退款。濮先生一气之下诉至法院，主张“退一赔三”。近期，上海市松江区人民法院审结了该起信息网络买卖合同纠纷案。

选猫时无法视频通话，只展示视频资料

2024 年 6 月 21 日，濮先生刷到了一家宠物店的视频，于是他添加客服微信，就购买宠物猫事宜进行沟通。濮先生询问是否有 12 色“蓝金渐层”公猫。客服表示有的，需要支付 200 元定金才能选猫，并承诺“未选中可退定金”。于是，濮先生支付定金 200 元后，店主以忙碌为由无法视频通话，如若选猫只给展示视频资料，濮先生要求退款，门店客服以濮先生自身原因导致无法选定猫为由拒绝退定金。

此后，双方在微信上达成协议，约定价款 2800 元（2600 元+200 定金）交易视频所选宠物猫并确认猫疫苗齐全（三针疫苗打全），该客服承诺提供两个月健康售后，此后，濮先生又支付了 750 元运费。2024 年 6 月 22 日，快递电话通知，宠物猫已到达上海，并告知濮先生还须支付提货费及送货费共计 330 元。

心心念念的宠物猫到货后，濮先生却觉得有些异样，猫的颜色较深，和视频中看到的并不一致。濮先生立刻与门店客服联系表示货不对板，客服表示视频有美化处理，濮先生要求退 12 色猫与 25 色猫之间的差价，客服拒绝。

店家：只包24小时检测,此后概不负责

当天，濮先生询问店家注意事项，客服回复，多适应适应环境，当天或者 24 小时之内做体检，如果发现猫瘟及时联系，可以换猫，超过

诉讼实录

网购猫“货不对板” 第三天检出猫瘟 第六天死亡

法院：退一赔三

24 小时就默认猫的健康没有问题，此后猫出现健康问题不负责。

到货后，宠物猫出现软便但精神状态尚可，随后状态越来越差，濮先生请教了宠物医生给猫咪喂了益生菌。当天下午，濮先生还带着宠物猫做了常规检查（试纸检查）与疫苗抗体检查，测得结果为冠状病毒阳性，猫瘟阴性。客服表示并无大碍，没有瘟疫就是好的，可回家观察。

谁知两天之内，宠物猫由一开始的软便发展成拉稀并呕吐。第三天早上，濮先生再次携带猫咪至宠物医院进行专项检查，检查结果为猫瘟及冠状病毒阳性，濮先生与宠物店店主沟

通，店主表示，不要治疗，如宠物猫死亡，需濮先生支付半价价款并自行承担运费后，可补发一只宠物猫。对于这样的沟通结果，濮先生表示无法接受，要求退还购猫款，宠物店表示拒绝。

出于人道主义，濮先生只能将宠物猫送至宠物医院进行治疗，花费治疗费用总计 3964 元。六天后，因病情过重，宠物猫治疗无效死亡并于第二天火化。为维护自身合法权益，濮先生将宠物店诉至法院，要求退货退款、赔偿医疗费、火化费等并支付购买该宠物猫价款三倍的增加赔偿。审理中，濮先生陈述，宠物店没有向他提供动物检验检疫证明及疫苗接种记录。

法院：病毒具有潜伏期，只在 24 小时内承担责任不合理

法院认为，首先，对于合同主体，在濮先生与客服沟通过程中，对方向濮先生发送微信收款单小程序，显示收款商铺为宠物店，故法院认可双方成立信息网络买卖合同关系。

其次，对于宠物店是否构成欺诈，其一，濮先生明确向宠物店购买公猫品种为 12 色蓝金，客服发送给濮先生的视频显示宠物猫的毛色较白，而宠物店后发送给濮先生的到货宠物猫显示毛色较深，对此宠物店解释为因为出售前拍摄的视频光线好且有美颜，法院认为仅凭肉眼即可观察到两只宠物猫明显不同，宠物店的解释难以令人信服；其二，宠物店作为从事宠物售卖的经营主体，应当保证其出售的动物符合健康无疾病等要求，其不仅未能提供检疫合格证、接

种疫苗证明等材料，还告知濮先生，宠物猫已经接种了疫苗，且在濮先生未有明显不当喂养行为的情况下，宠物猫在到达濮先生家中的第三天即被查出猫瘟阳性，第六天就因病死亡。结合病毒潜伏期等情况，宠物猫有较大可能在宠物店时就已经患病。

结合视频、宠物猫发病至死亡的时间、宠物店的经营能力以及濮先生与宠物店的沟通记录等多方面因素，法院认为可以推断宠物店具有实施欺诈的故意。

至于宠物店在微信中称只包 24 小时检测，超过 24 小时宠物猫出现健康问题宠物店不负责，法院认为病毒具有潜伏期，宠物店只在 24 小时内对其出售的宠物猫承担责任显然不合理。对于濮先生要求退还购猫款

2800 元以及支付赔偿款 8400 元的诉讼请求法院予以支持。

对于濮先生主张的运费、提货送货费、医疗费、火化费等费用，法院认为运费、提货送货费濮先生均已实际支出，且均因购买宠物店出售的宠物猫产生，后续也因为宠物猫因猫瘟死亡而支出火化费，故濮先生要求宠物店赔偿相应的费用并无不当。

至于医疗费，虽然宠物店在微信中要求濮先生不要治疗宠物猫，并称死了再给濮先生重新发货，但濮先生基于人道主义将宠物猫送医并支付相应的医疗费用合情合理，故对濮先生的该项诉请法院亦予以支持。

综上，法院判决宠物店退还购猫款 2800 元，赔偿濮先生 8400 元；另外赔偿濮先生运费、医疗费等 5600 余元。

消息树

“宠托师”这个新型职业逐渐受到关注。不过,作为一种新兴业态,在相关行业规则未明确的前提下,上门喂养服务能否让人放心?

记者了解到,目前上门喂养服务的接单模式主要有两种:一是宠托师在社交平台上发布广告信息,宠物主下单,私信沟通确认对方身份和具体需求;二是宠托师通过培训、面试、考核等,取得宠托师证,并提交个人身份信息、押金等,入驻规范化的宠托服务平台接单。此外,不少宠物店甚至保洁平台也上线了相关服务,相关负责人表示,他们提前招募了一批兼职人员,在进行统一培训后上岗,应对节假日期间的订单高峰。

“我的工作经常外出,常常需要请人帮忙遛狗,我花几百元在家里装上了全方位无死角的摄像头,不然万一狗出了事情,或者家里丢东西,花的钱和精力就更多了。”爱宠人士小于说,上门喂宠“隐患问题很多”。由于上门喂宠需要进入自家,宠物主人一般都要求宠托师全程录视频,或者家里备摄像头。接单者也担心被“坑”或有意外发生,比如上门过程中遇到门锁坏了、饮水机故障、猫咪打翻物品、被猫咪抓伤等情况,很容易产生纠纷。

记者发现,一些提供中介服务的小程序平台除了简单的登记资料外,缺乏审核;而平台之外的交易多为线上发生,大多也未签订合同协议,若喂养期间主人家中出现丢失财物等问题,双方权责将难以划分。

云南说法律师事务所律师刘爱国表示,双方最好签订书面协议,明确约定双方权利义务,如约定宠物伤人、丢失、伤病或者死亡等的责任划分、免责情形,以及喂养期间、费用标准、支付时间及方式等。

刘爱国表示,陌生人喂养宠物,饲养动物损害纠纷容易发生,上门喂养人员如果不具有丰富的动物饲养经验,有可能在喂养宠物时被宠物咬伤或抓伤。这时,雇主虽然远在千里之外,但仍有可能负有一定的法律责任。“此外,一旦交易发生冲突,住址等个人信息就有可能被不法泄露,带来更多麻烦。”刘爱国说。

(综合《工人日报》等)

『宠托师』上门喂养能让人放心吗？缺乏统一服务标准和监管，一旦发生纠纷难明确责任