

□ 记者 章炜

宠物经济火爆，不过引发的消费纠纷也不少。今年 2 月份，陈女士回老家过年，便把自己的贵宾犬送到小刘经营的宠物店托管寄养半个月。然而，当陈女士到宠物店领取时，发现爱犬蜷缩在笼子里奄奄一息，送去宠物医院救治后竟不幸死亡。在爱犬火化时，陈女士因伤心过度突发心脏不适住院治疗。

出院后，陈女士找到小刘，要求赔偿贵宾犬的购买费用、火化费以及她的住院费和精神损失等，双方多次沟通无法达成一致。一日，陈女士又在宠物店哭闹，小刘以影响正常营业为由拨打 110 报警。在民警的劝导下，陈女士来到闵行区人民调解中心申请调解帮助。

送来时活蹦乱跳 去接时奄奄一息

接到申请后，闵行区房地产业务纠纷调委会首席调解员顾玉娟专程到宠物店走访，查看了宠物店与陈女士签订的托管寄养服务协议书。调解员注意到，在签约单的备注一栏内标注了“经现场检查验收，贵宾犬健康状况良好”等字样。

店主小刘承认因在春节期间业务忙，人手不足，聘请了临时工作人员，因对犬只养护操作不规范，消毒处理不当，造成犬只交叉感染病毒。“宠物店是小本经营，陈女士的赔偿要求过高，本店无法接受。”小刘强调，他最多对死亡犬只的购买费用和寄养费用承担赔偿责任，至于涉及犬只救治的医疗费、火化费和陈女士的精神损失等，均不属于他的赔偿责任。

调解员认为，在纠纷中，陈女士将贵宾犬交到宠物店托管，双方已经形成保管合同关系。贵宾犬在托养期间受到病毒感染，宠物店未及时发现贵宾犬病毒感染及病情恶化，从而错失了救治的时机，导致犬只死亡，属于未尽到谨慎照顾和安全保护义务。小刘作为老板就要承担违约责任或侵权责任。

围绕双方争议的问题，调解员通过沟通把法律法规讲清楚，把理由说明白，促使纠纷当事人形成共识，消除纷争。

主人医疗费 该不该赔？

对死亡犬只的医疗费、火化费宠物店该不该赔？调解员分析，小刘已经承认贵宾犬是因养护不当而病毒感染。犬只生病与宠物店没有尽到安全保护义务有关，为抢救犬只生命而支付的医疗费，宠物店理应承担赔偿责任。犬只的医疗费和火化费均属于保管物实际损失，所以陈女士要求宠物店赔偿犬只的医疗费和火化费，合理依法有据，宠物也应该予以赔偿。

对于陈女士要求宠物店赔偿其本人住院医疗费诉求，调解员对照相关法律规定分析，宠物店因托管期间照顾不当造成犬只生病死亡，侵害的只是陈女士的财产权而非人身权益，因此陈女士可以向宠物店主张赔偿实际的财产损失和其他相关的其他合理费用，但是如果要求宠物店赔偿其本人的住院医疗费用，法律依据不足。

关于陈女士提出的精神损害赔偿问题，调解员表示，根据我国现

贵宾犬寄养宠物店死亡 犬主人索赔火化费、医疗费等，最终双方达成和解 可以索赔精神损失吗？

行的法律规定，精神损害赔偿通常适用于人身伤害或者严重精神损害。据调查，陈女士饲养的贵宾犬是普通型的家养宠物犬，作为财产死亡一般不构成精神损害赔偿的条件。但倘若宠物对主人有特殊意义（比如盲人的导盲犬，经饲养参加重大比赛获奖犬被社会公认为名犬等），这些情况下的宠物死亡，对主人造成严重精神伤害的，法院可能会酌情考虑精神损害赔偿，但在调解的司法实践中较为少见。在调解员向陈女士讲明法理后，陈女士表示愿意对医疗费和精神损害

赔偿诉求进行调整。

店主当面赔礼道歉 双方最终达成和解

“这只贵宾犬与我朝夕相处已经整整五年多了，就像我的家庭一员。它的突然去世给我带来很大的精神打击，对我的伤害不是用金钱能够衡量的。”经过与陈女士深入沟通，调解员明白陈女士的心结，比起赔偿，陈女士更在意的是宠物店的态度，她接受不了宠物店对待生病犬只冷漠的处置方式，也接受不了自己的诉求被漠视。因此，在后续面对面协商调解中，调解员注重情理结合的疏导。

调解员一方面指出，宠物店在托管服务期间养护犬只不规范，存在消毒不到位等问题，致使犬只交叉感染。在发现贵宾犬生病后，没有及时通知宠物主人，而且又未及时送医治疗，导致贵宾犬丢了性命。纠纷产生后作为负责人，没有耐心与陈女士好好沟通协商，而是用简单的拒绝、回避方式处理。调解员建议小刘，应该向陈女士当面赔礼道歉。

另一方面，调解员告诉陈女士，贵宾犬的生命已经无法挽回，等纠纷解决后，把身体养好，可以重新挑选自己喜欢的宠物饲养。陈女士因心情焦虑在宠物店哭闹的行为确实有失妥当，给宠物店正常经营带来了不利影响。希望陈女士也能够理解宠物店的经营不易，在精神损失赔偿等方面作出让步。

小刘听后当场向陈女士鞠躬致歉，他表示，能深切体会陈女士失去心爱宠物后的心情，表明愿意依法赔偿陈女士经济上的相关损失。陈女士见小刘态度诚恳，也表示愿意作出让步。

在调解员的主持下，双方对具体的赔偿金额进行协商核算。经过反复协商，小刘同意一次性支付 7600 元赔偿金，其中包括去世犬只的购买费用、寄养费用，以及救治的医疗费、火化费。另外，小刘同意增加补偿陈女士在犬只送医、火化时的交通费用 200 元。最后双方和解，并签署调解协议书。至此，这起宠物托管期间引发的损害赔偿纠纷得到了圆满解决。

普拉提“练”进医院,谁来担责？ “三所联动”机制最终助力双方达成和解

□ 记者 章炜

随着大众对健康生活理念的日渐推崇，瑜伽逐渐成为广大群众健身的热门选择。但因选择项目不当、教练指导不到位或学员保护措施缺失等原因，瑜伽运动存在一定的危险性，学员受伤的事故也时有发生。当健身瑜伽变成“伤身”瑜伽，赔偿责任谁来担？近日，静安寺街道一普拉提健身馆的学员在练习时骨折受伤，经自行沟通无果后，报警至派出所处理。静安寺街道及时启动司法所、派出所、律师事务所“三所联动”机制，及时化解了该纠纷。

学员微信群讨说法， 索赔近万元

小金为静安区一家普拉提健身馆的学员。一天，小金练习普拉提平衡时，突然身体失衡摔倒在地，导致骨折。训练受伤之后，小金情绪难自控，曾多次去普拉提健身馆哭诉，并在学员微信群讨要说法，要求退还普拉提健身馆的会费以及人身损害赔偿费近万余元。

健身馆则认为，骨折并非练习当场发生，健身馆并无责任，而且该学员在微信群等社交媒体发布的不当言论对健身馆的经营造成了不

良影响。双方各执一词，矛盾存在激化态势。

三小时调解，补偿金 额达成一致

静安寺街道及时启动司法所、派出所、律师事务所“三所联动”多元矛盾纠纷化解机制，充分发挥司法所法治建设“前台”，派出所治安稳控“堡垒”，以及律师事务所“专科专家”作用。派出所根据案件难易情况及时安排民警处置，司法所在受理矛盾纠纷后第一时间与派出所展开研判。同时，司法所协调律师事务所专职律师提前介入，为双方提供法律帮

助，释明法律风险，多措并举确保矛盾纠纷始终处于可控状态。

在纠纷调解的过程中，人民调解员、民警、律师，分别听取了双方意见，密切配合，运用专业的法律知识和丰富的调解经验，采取了多轮“背对背”的调解方式，深入了解双方的实际需求和心理预期。从法理角度、情理角度、公平角度向双方当事人释法明理，劝解双方当事人。

历经三个多小时的调解，最终在各方努力下促成互相谅解，就补偿金额达成一致。该学员也删除了在微信群等社交媒体的不当言论，一场因练习普拉提引发的矛盾就此得到圆满化解。