

花费重金购买的宠物，到家不久就发现各种疾病，而商家往往以“个体差异”“饲养不当”等理由推诿责任。消费者如果想要维权不但劳心费力，而且面临既不懂法律又欠缺宠物疾病相关知识的困境。

而在这起案件中，买到“病猫”的消费者在我们的帮助下，最终通过仲裁获得了“退一赔三”共计6万余元的赔偿。

申房律师事务所
S.F. Attorneys at Law

提供专业房产及婚姻家庭法律服务



地址：恒丰路399号达邦协作广场33楼
电话：400-6161-000

“律师讲述”版由申房所冠名推出

买回不到一月 发现是只“病猫”

喜欢撸猫的周小姐（化名）一直有养猫的念头，经过线上线下反复比较，同时征求了身边爱猫人士的意见，她最终决定在线下宠物店挑选一只猫咪。

但是，周小姐依旧十分担心买到“星期宠物”，也就是那些买回来只能存活十天半个月的宠物，因此她光顾了好几家宠物店，最终选择了一家宣称“365天大病保障（猫瘟、猫传腹包退换）”的店铺，宠物店工作人员还多次强调自家的猫咪“健康无疾病”。

然而，周小姐花费上万元买到

宠物店卖猫咪 承诺“大病保障” 不到30天就患病 裁决“退一赔三”

□ 上海隼宜律师事务所 赵珊珊



AI生图

的猫咪，带回家不到三天就出现了流泪、打喷嚏等症状，后经宠物医院诊断为“冠状病毒感染+上呼吸道感染”。

周小姐本想着每天下班后能有猫咪的温馨陪伴，没想到却是一天天往宠物医院跑。更让她崩溃的是，不到三十天，她的猫咪又被确诊“高度疑似猫传腹”。

周小姐马上和宠物店联系，要求对方履行“365天大病保障（猫瘟、猫传腹包退换）”的承诺，并在店家的要求下，先将猫咪送回宠物店进行治疗。此后，周小姐多次要求宠物店退款，对方却以“需要等治疗结果”“疑似非确诊”为由拖延，后来干脆不承认猫咪患病。

无奈之下，周小姐找到我们寻求帮助。

合同约定“仲裁” 面临高额费用

对于买到“病猫”，周小姐咨询能否打官司维权，要求宠物店退款并赔偿相关损失。

但是仔细查看周小姐提供的合同，我们发现在这份由宠物店拟定

的格式合同的最后，对于争议解决方式约定的是“仲裁”。

和诉讼相比，仲裁是另一种解决民事纠纷的法律途径，两者在程序性质、管辖基础和审理方式等方面都存在差异，但是对周小姐来说，最先面临的就是相比诉讼，仲裁的成本要高得多，需要预交仲裁费用约6000元。

我们协助周小姐对本案事实和相关证据做了梳理，明确她的诉求是解除购买合同、赔偿检测治疗费及律师费等损失。同时，我们认为宠物店的一系列行为已构成消费欺诈，应当适用《消费者权益保护法》的惩罚性赔偿规定，即“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍”，对周小姐“退一赔三”。

全面梳理案情 要求“退一赔三”

在消费纠纷尤其是宠物活体交易纠纷中，“退一赔三”的适用门

槛极高，因此我们在提出诉求的同时，也对相关风险做了评估。

首先是周小姐所购猫咪的健康问题“证明难”。

宠物店始终一口咬定“猫咪接回家后才患病”，否认交付前存在健康问题，同时认为医院诊断的是“疑似传腹”，并非“确诊”，不符合双方协议中“确诊后包退换”的约定。

针对这点，我们需要证明周小姐所购猫咪“交付前已患病”以及“疾病与交付行为的因果关系”。但是，宠物的疾病有潜伏期，并且消费者将猫买回家后可能改变饲养环境，商家往往以此推卸责任。

另外，诊断“疑似传腹”是医院的常规表述，如何从医疗专业角度说服仲裁员案涉猫咪确实患有猫传腹疾病也是关键问题。

其次是宠物店欺诈行为“认定难”。

宠物店可能辩称，猫咪买回家三天就患病是“疫苗反应”“感冒”，而非店家故意欺售出患病猫。

而我们要求宠物店“退一赔三”，依照《消费者权益保护法》应当以“经营者欺诈”为前提，因此我们需要证明宠物店“故意隐瞒真实情况或虚假宣传”。

对此，我们可以通过大量细节证据，比如销售时的承诺、发现问题后拒绝对猫咪进行体检、阻挠周小姐带猫就医等，从多个角度构建“欺诈”的证据链。

串联相关事实 证明存在“欺诈”

在决定提起仲裁并确定诉求后，我们和周小姐共同梳理了时间线，对相关事实进行了深入调查和时间上的串联，以证明“商家在交付前就得知猫咪患病”的这一事实。

首先是销售时的健康隐患。周小姐在门店看猫时，猫咪已存在泪痕、

眼屎等情况，但工作人员以“疫苗反应”为由进行搪塞。而正常疫苗反应通常发生在打疫苗后的一到三天，此时周小姐所购猫咪打疫苗已超过一周时间。

其次是交付后的快速发病。周小姐买的猫咪接回家不到三天就被诊断为“冠状病毒感染+上呼吸道感染”，随后三十天内确诊“高度疑似猫传腹”。

再次是商家的不作为。宠物店在交付猫咪时，拒绝测量体温，也未提供检疫证明，当猫咪发病后周小姐联系宠物店，工作人员让周小姐不要带猫就医，而是“先吃感冒药”，这些都有聊天记录为证。

最后是猫咪被诊断为“高度疑似猫传腹”后，商家接回猫咪，使用猫传腹特效药“441针剂”持续进行治疗，这一关键证据充分证明，店家完全知道猫咪的病情。

对于宠物店“欺诈”的“主观故意”，我们指出：宠物店作为专业宠物销售机构，明知“仅接种一针疫苗不符合正规猫舍标准”“未检疫即出售违法”，仍隐瞒猫咪健康问题，虚假承诺猫咪“健康无疾病”。周小姐因相信商家的多次承诺而购买，作出了错误的意思表示，最后获得健康宠物猫的合同目的无法实现。

虽然购买宠物获得“退一赔三”的案例较少，但我们依然检索了相关案例，整理了类案报告交给仲裁庭，作为仲裁时的参考。

仲裁支持诉求 获赔6万多元

仲裁庭经审理，支持了我方的代理意见。

仲裁庭认为，宠物店作为销售方，负有如实告知义务，应当向购买方告知猫咪的真实健康情况，同时宠物店在出售前未履行检疫义务，致使周小姐陷入错误意思表示而购买，应当认定存在欺诈行为，周小姐“获得健康宠物”的合同目的无法实现，且猫咪已退回，因此支持解除合同。

同时，仲裁庭认定宠物店的行为构成欺诈，支持周小姐要求退还购猫款加三倍赔偿以及赔偿检测治疗费、律师费的诉求，上述费用共计6万余元。

在此，我们提醒购买宠物的消费者，留存证据是维权的基础。

首先，在购买宠物时应签订书面合同，尤其要明确“健康标准”“包退换条款”，并要求提供检疫证明。

其次，应留存销售时的承诺（聊天记录、录音）和支付凭证，如果带宠物就医，应选择有资质的宠物医院，保留诊断报告。

此外，发现问题应及时通过拍照、录像等形式留存证据。