

宠物“免费领养”套路多,当心爱心被“消费”

“0元领养猫咪”“拉布拉多幼犬1元带回家”……

在某App上看到这样的信息后,爱宠人士黄女士走进宠物店,相中了一只非常可爱的猫咪。卖家告诉她“可‘无偿领养’,但需支付两年的猫粮费用(每个月188元,在店家提供的App商城购买)”。黄女士心想猫粮是必需品,不论在哪里购买都要花钱,便与商家签订了协议。

当地带着猫咪回到家后,却发现它有一身毛病:左眼皮肌无力、脱肛、软便。而卖家售卖

的猫粮不仅价格很贵,其牌子也从未听说过,在几个大型购物平台上也不见踪影。

伴随着宠物经济快速发展,“免费领养”的宠物售卖模式在全国兴起。然而,记者近日调查发现,宠物“免费领养”套路越来越多,让不少爱宠人士深受其害:有消费想者要免费领养一只宠物,却被强制绑定各种消费要求;有人签订了宠物用品购买协议,每月固定消费,结果发现宠物不停地生病、宠物用品质量低劣,自己面临一旦违约则需支付高昂违约金的限制等。

以免费领养为噱头 诱导充值套牢顾客

山东枣庄的王女士在当地一家宠物店“免费”领养过一只宠物猫。

“店家说充值2000元可以‘免费’带走一只蓝猫(宠物猫品种),我看中了一只英短蓝白(宠物猫品种)。因为猫咪品种问题,这只猫的价格要稍高些。和店家讨价还价后,我用600元现金和2000元充值卡带走了猫咪。”王女士回忆道。

回家后仔细一盘算,王女士意识到自己被“坑”了——充值2000元被商家“套牢”了,之后不得不去这家店消费,而这家店的宠物用品价格比线上平台贵一半甚至更多。

河北石家庄的赵女士也因为“免费领养”懊恼了一段时间。看到广告后,她来到宠物店,被告知要交698元运费,并签订一份连续15个月每月支付猫粮款166元的领养协议,但商家承诺为猫免费体检、采耳和剪指甲等,还宣称有免费的兽医进行宠物医疗。赵女士想着“反正猫咪一直要吃猫粮、用猫砂,这家店售后服务有保障”,便交了钱把猫带回家。

领养模式多种多样 实为变相捆绑销售

记者走访北京丰台、朝阳等地多家宠物店,并致电天津、上海、山东枣庄等地多家宠物领养馆,发现打着“免费带回家”旗号的宠物领养大致有以下几种模式:

在宠物店充几千元储值卡,即可“免费”带走一只宠物;“小偿(小几百元)+充卡”,即可带走一只宠物;签订领养协议,约定本次系免费领养,但领养期间领养人每月需在店中购买固定金额及以上的宠物消耗品(多为宠物口粮、玩具、衣服等),这种协议多使用小程序或支付宝履约码自动扣款以增加强制力;签订协议约定每月在店中购买宠物消耗品,并根据宠物品种品相缴纳800元至3000元不等的“首付款”。

北京丰台某宠物店店主告诉记者,以纯白色的比熊犬或者博美犬为例,免费领养人可以选择每月支付400元,为期两年;也可以选择每月支付600元,为期一年的方式;支付方式为支付账号扫描履约码,每月自动扣款。每月支付的费用可以用于宠物在店内的任何消费,不限于狗粮、猫粮,还可用于宠物玩具、宠物美容、宠物洗澡、宠物药品等;如果本月费用消费不完,余下费用可递延到下个月。

“现在宠物店生意不如以前,店里每天维持宠物正常生活的开支比较大,因此采用上述领养模式,也是为了缓解资金较为紧张的问题。”该宠物店店主坦言。

在北京朝阳一家宠物店内,记者看到各式各样的猫柜,在猫柜的每一排、每一只猫前面均贴满标签,标签上有两个价格。这家店的模式是除了“贷款”外,还需交“首付款”。

“最上面的价格是首次付款,之后每月交400多元猫粮钱,总共交24个月。以某只猫为例,2800元是签约当天要交的钱,之后是每月付款。

“领养人”权益未给予 提防“钱财两空”陷阱

“根据相关法律规定,如果商家在平台上写着免费领养或一元领养,在订立合同时未对后续的充值消费、购买固定的物品等情况作出提示说明,则涉及虚假宣传和欺诈。”中央财经大学法学院副教授王叶刚说。

在北京理工大学法学院教授孟强看来,以“免费领养”的方式进行宣传,实际却让消费者支付项目繁多的费用,或者诱导消费者预付款,属于虚假广告行为,对消费者构成欺诈和误导,侵害了消费者的知情权、同意权和选择权。

西南政法大学行政法学院副教授杨尚东提醒,履约小程序提供的“阶段性支付”,同消费贷中的分期付款类似。消费者一旦签订《免费领养协议》,几乎等同于签订一份分期付款的买卖合同。

“这类‘阶段性支付’同信用评价挂钩。一旦

结果她发现猫咪健康状况并不如店家所述“非常健康”,反而“耳螨很多、驱虫也不到位”。她以猫体检名义再去店里,发现店家并没有专门仪器检查宠物健康状况,更无执业兽医资格证书。

赵女士认为自己被骗了,向店家提出解除协议,对方翻出协议称有两种方案:交退养费600元,或再花2590元买猫粮(此前还有698元费用,相当于一次性买断猫所有权)。

根据领养协议,猫咪接走后若因乙方个人原因导致弃养,猫咪前期营养费用及所购猫咪物品均不再退还,乙方需赔付甲方600元违约金。“他们认为我是因个人原因弃养猫咪,非要收我600元。事实根本不是这样,我不想继续养猫是基于他们欺骗我的事实,对店家丧失信任。”赵女士说。

记者在某第三方投诉平台以“免费领养宠物”为关键词搜索发现,投诉量达100多条,投诉内容包括商家虚假宣传、捆绑销售、引导消费者借贷下单却未告知每月扣款等。

也可以选择交11000元购猫款把猫直接带走。”店员告诉记者。

值得注意的是,当记者以免费领养猫狗名义与北京多家宠物店沟通后被告知,必须先选好猫狗再沟通协议。

北京昌平某店称“仅约定按月支付款项的条款”,记者问及宠物生病如何解决,其称“领养之前自然会检查宠物健康状况”并拒绝告知详细条款,“合同需要到店洽谈”。北京朝阳一店员也告诉记者:“先选好要带走的宠物,再由店主出面签订领养协议。”

这样的操作模式暗藏什么风险?

在社交平台,有网友分享过自己签订《宠物领养协议》的惨痛经历:“被免费领养广告吸引,去领养了宠物,很冲动地签了合同:连续15个月,每月在规定的App花费248元购买宠物用品。但中途出了意外,宠物没了,店家让我重新换一只领养,我已经很难过了,并不想换一只。但签了协议,只能继续履行。”

西南政法大学猫协会工作人员张生(化名)注意到,一些宠物店的领养协议仅要求领养人年满18周岁,且赠与属性较弱、商业属性过强,可能涉及“首付”“月贷款”等。在违约责任方面,以盈利考量为主,往往规定若宠物死亡、丢失等,可以换一只宠物并继续履行协议,因宠物应激反应等七日内退养需赔付高额违约金等。

“这种不叫领养,而是变相捆绑销售。我们协会对领养人家中环境有要求,如家中封窗。即使规定了违约情况,也是根据保护动物的原则。”张生说,宠物店的一些猫狗甚至可能是后院猫狗(无证繁育的品种猫狗)。并且,店家捆绑销售的猫粮多是不知名的小品牌,卖到40多元一斤,利润空间非常大。

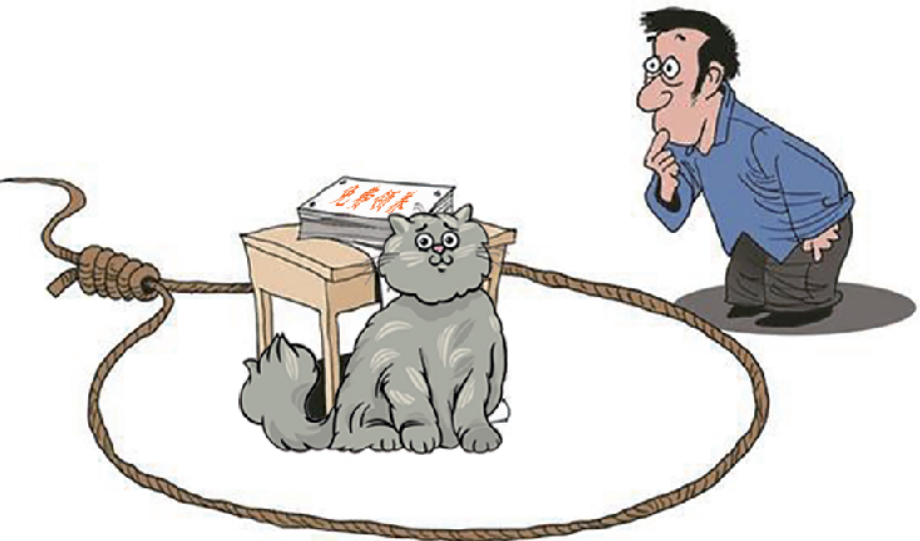
未及时支付,消费者将会面临信用评价受损的风险。在这一过程中,消费者披上了‘领养人’的外衣,但相关小程序对‘领养人’权益并未给予和消费者权益同等的保护。一旦出现产品质量瑕疵,消费者很可能‘物财两空’。”杨尚东说。

孟强认为,其中还可能存在金融风险。如果商家向数量众多的消费者收取不菲的预付款,资金量较大时便存在一定的金融风险。如果商家经营不善无法履约,或卷款跑路,可能会引起一些社会问题。“如果消费者同意使用履约小程序进行支付,那么这属于双方对合同履行方式的约定,本身并不违法。但如果商家要求通过履约小程序进行预付款缴纳、自动扣款等行为,那么应当满足消费者的知情同意权,否则就构成对消费者合法权益的侵害。”孟强提醒。

名为领养实为消费 买家受到消法保护

多位受访者提出,自己是奔着免费领养去的,结果却变成了贷款买宠物,若签了《免费领养协议》,发生纠纷怎么保障自身合法权益?

在杨尚东看来,虽然签订的协议大多冠以“领养”之名,但实际仍然表现为动物及相关商品所有权有偿转让。商家以“领养”为名,本意是试图逃



避法律责任,造成消费者维权困难。名为“领养”,实为“消费”;名为“领养人”,实为“消费者”。

孟强认为,在《免费领养协议》中,实际上领养人是以预付储值的方式承诺一定期限内到店购买一定金额的宠物消耗品。这种预先支付款项并在未来获取商品或服务的做法,实质上构成了消费合同的一部分,“其合同的内容,是领养宠物并为其购买日常消耗品如宠物口粮、玩具、衣服等,这显然属于个人生活消费的范畴”。

“在这种情况下,领养人在宠物店签订领养协议并充值购买宠物消耗品的行为可被认定为法律意义上的消费行为,因此领养人是法律上的‘消费者’,应当受到消费者权益保护法等相关法律法规保护。”孟强说。

此外,在合同性质方面,《免费领养协议》有可能被认定为买卖合同。杨尚东告诉记者,一般情况下,领养协议属于赠与合同。如果在协议中存在一些条件性约定,属于附条件的赠与合同。但是,如

平台承担复合责任 应当履行审核义务

对于起到引流作用的平台应该如何担责,杨尚东认为,平台经营者责任是复合责任,而非某种特定法律义务,平台应当切实履行其作为互联网平台的建设者、管理者、运营者的角色责任。

“《互联网平台落实主体责任指南(征求意见稿)》指出了平台经营者的具体责任。该指南虽未正式实施,但仍能为我们认识平台责任提供一定的指引。例如,第二十八条规定了平台应建立投诉、举报和争议在线解决机制,内部监督检查制度以及承担相应的安全保障义务。”杨尚东说。

王叶刚告诉记者,平台对商家资质及宣传内容负有审核义务。领养人与商家就领养宠物发生纠纷时,如果平台明知或者应当知道商家利用平台侵害领养人合法权益,未采取必要措施的,平台应与商家承担连带责任。如果平台对损害的发生并无过错,但未能向领养人提供商家的真实名称、地址和有效联系方式协助领养人维权的,领养人也可以向平台要求赔偿。

同时,他提醒,对这种明显低于市场价的“免费领养”噱头,平台应当加强审核义务。如果收到用户投诉,应当及时要求商家修改宣传标语,

► 新闻延伸

假日热潮催生“家庭式寄养宠物”新需求

4月6日,清明假期最后一天,市民张先生自驾游结束后直接把车开到了宁夏银川市贺兰县金贵村小路家宠物寄养小院,开开心心地接他的狗狗回家。张先生说:“出去旅游不方便带宠物,把它们寄养在小路家小院寄养,全家人都能安心游玩。想它们的时候就在手机上看实时监控,还可以通过语音与宠物互动。”

宠物寄养是指宠物主人有事外出,短期内无法照看自己的宠物,便托付给第三方照顾的情形。目前,城市中的宠物数量正以肉眼可见的速度增长。据相关数据显示,2023年中国宠物犬数量达5175万只,宠物猫数量达6980万只,已成为全球第二大宠物市场,伴随“它经济”的发展,宠物寄养师这一职业也应运而生。

走进小路家小院寄养,一眼就看到一面照片墙,上面是各种猫猫狗狗的照片。“在沙发上打闹的是福星和咪咪,吃蛋糕的是富贵,自带美拉德风的是多多……”小院的女主人雷璐脱口而出的名字,是曾经在这儿寄养过的宠物。

雷璐告诉记者,三年前,她和丈夫杨家兴在照顾自己的“毛孩子”的过程中,接触到了宠物寄养这一行,觉得非常有前景,便辞去外地工作,回到银川当起了全职宠物寄养师。

据雷璐的丈夫杨家兴透露,金贵村距离市区远,宠物叫声不扰民。他们的场地占地面积1200平方米,相比传统宠物店寄养,“毛孩子们”有足够宽敞的自由活动空间,并且小院每天只接收10只宠物,每只宠物都拥有2平方米的独立空间,每天有8小时户外活动时间,有专属管家陪伴,全屋覆盖24小时高清监控等,宠主能实时查看宠物们的状况。

在每只宠物寄养前,雷璐和杨家兴都会向

果人民法院审理发现商家存在以领养掩盖销售的事实,该类合同也可能被认定为买卖合同。

关于《免费领养协议》中有关捆绑消费、最低消费的约定,以及“乙方不得以猫死亡或丢失等原因,单方面终止本合同”等条款,受访专家认为属于无效条款。

孟强告诉记者,如果此种《免费领养协议》是宠物店事先拟定并向不同消费者出示,且未与消费者进行协商,那么就属于格式合同。格式合同是否有效,主要是看其中条款的内容是否符合法律对格式条款的效力要求,若提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的,或者提供格式条款一方排除对方主要权利的,则条款无效。

“捆绑消费、最低消费等条款内容显然不合理地免除或者减轻了经营者责任、加重了消费者责任、排除或者限制了消费者主要权利,因此属于无效条款,对消费者不具有法律约束力。”孟强说。

要求商家明确告知领养人所负的义务并在醒目位置作出提示。

“落实平台责任可以从两方面入手。一是通过出台相关行政法规和司法解释的方式明确此种情形下平台的审核义务及侵权责任;二是行政部门建立对平台的常态化监管机制,督促平台履行审核义务,维护消费者权益。”王叶刚说。

面对这种新兴行业,受访专家指出,监管部门要做好“管”与“放”的平衡,既要给新业态“观察期”,又要严守安全底线,开展日常性抽查,发现一起查处一起,刹住宠物市场中的这股不良风气。

他们提醒,从消费者的角度来说,“领养替代买卖”践行公益固然有益,但要选择具有合法资质的领养机构或者宠物店进行领养,选择宠物时仔细询问核对信息,必要时可以要求对方出具宠物健康报告、疫苗接种记录等凭证,保证领养到符合自己心意的宠物;要与领养机构或者宠物店签订完善的领养合同,仔细阅读相关条款,对于捆绑消费、最低消费要求等附义务的赠与合同,要谨慎选择,避免陷入“免费陷阱”。

据《法治日报》文丽娟/文

“铲屎官”发送宠物《寄养协议》、宠物寄养温馨小提示、致“铲屎官”们的一封信等。“我们需要提醒他们带上宠物粮、宠物垫子,因为宠物嗅到垫子上的气味,会更容易获得安全感。”杨家兴说。

记者在走访期间发现,相比传统的宠物店寄养,家庭式寄养更加接近宠物日常生活的氛围,减少了宠物因环境变化而产生的紧张与不安,同时,宠物通常能够享受到更大的自由活动空间,不必长时间待在狭小的笼舍内,这对于宠物的心理健康较为有利。

雷璐告诉记者,在寄养期间,每天早晨8点开始为“毛孩子”铲屎、补充宠物粮,中午陪着它们玩耍,午休后带着“毛孩子”去树林里散步,晚上10点左右为“毛孩子”们梳理毛发、清洁脸部、喂完磨牙棒,以确保宠物得到足够的运动和娱乐,并保持卫生和整洁。除此之外,还会不时地拍摄宠物的照片和视频发给主人,以便主人随时了解自己宠物的情况。

除了日常生活照顾,她和丈夫还会密切关注宠物们的情绪变化。他们会与宠物们建立深厚的感情,用温柔的语言和动作安抚它们的情绪,让它们在这里感受到家的温暖和关爱。

雷璐常常与“小顾客”互生情愫。很多“毛孩子”寄养的时间久了,整天与她“黏”在一起,当主人来接它们的时候,“毛孩子”表现出依依不舍的神情,时隔半年再来到小院时,“毛孩子”们会奔向雷璐,开心地要她抱抱。

雷璐表示,她非常满意自己选择的宠物服务行业,不仅仅因为宠物消费日益走热,还源于小动物们给她带来了许多快乐,自己会尽最大努力陪伴宠物,并帮助它尽快适应新的环境。

来源:中国新闻网 于晶/文