

962555

帮忙

小忙



跑现场

先通过网店宣传导流,再引导顾客到线下选购,等到选好宠物带回家,不是生病就是死亡,找店家却售后无门。多名消费者近日向“新民帮依忙”反映,在上海冠柯宠物服务有限公司买到了“星期宠”,店家不仅拒不承担责任,还各种套路消费者。

网上看宠 线下入坑

“在店里时狗狗还好好的,回到家后就咳嗽了,到医院一查是肺炎。”周先生向记者讲述自己在“冠柯宠物”的购买经历时,直言“被坑了”。周先生说,自己一直想养只宠物狗,1月9日在淘宝上搜索宠物店,结果一家名为“上海良库犬舍”的店铺吸引了他的注意。“排名很靠前,价格也不贵,还能上门挑选。”于是他加了客服询问详情,客服则发来一个电话,让他加微信看视频选狗狗。周先生加了这个微信后,对方马上发来不少狗狗视频,称选好可以直接送到。为了保险起见,周先生提出要上门挑选,对方则发来一个定位,同时宣称自己是“正规犬舍”,签订购买协议,30天犬瘟细小保障,所有幼犬可以放心选购。

1月11日,周先生按照对方发的定位到店挑选狗狗。地址是闵行区七莘路200号,周先生到了后发现这里是一家宠物医院,问狗肺炎怎么办。对方则轻描淡写:“肺炎很正常,吃点药就好了。”当周先生问宠物店有没有药,是否可以提供治疗时,对方却表示店里没有药,需要的话自己去买,如果把狗狗放到店里救治,需要收寄存费,150元一天。这让周先生非常气愤:“当时购买时明明说好是‘24小时包换,一周包治疗’,结果出了问题了去找他们,却两手一摊完全不管。”

看着狗狗生病遭罪,周先生于心不忍,只好自己先掏钱治疗:“整个春节都在跑医院给狗狗治病,光治疗费就花了将近3000元,还没有完全治好。”

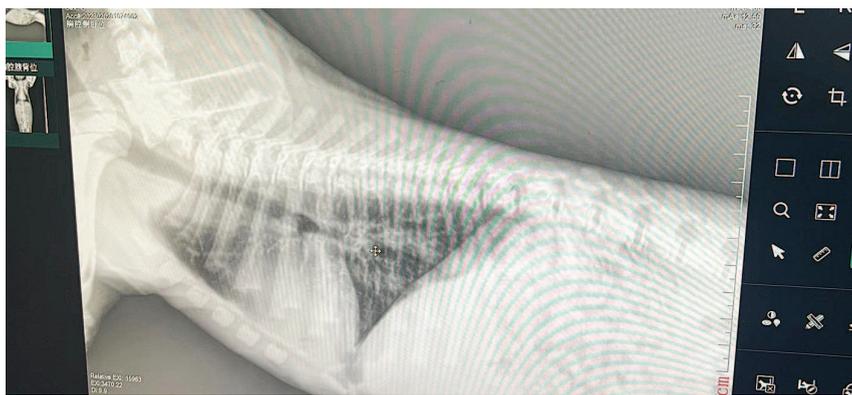
现场打针 换货加钱

所谓“星期宠”,是指在购买时表现得十分精神且活泼可爱,可是回家一周左右就会生病甚至死亡的宠物。据消费者透露,冠柯不仅卖“星期宠”,还通过“办会员”、“打疫苗”、捆绑销售高价狗粮等方式,一步步让消费者陷入深坑。

上周末,白女士和男友也是通过网店的引导,来到冠柯挑选狗狗,最终选了一只金

专卖星期宠 捆绑销售多 打针没资质 合同有陷阱

这家涉嫌“套路”上千消费者的宠物店已被立案调查



■ 拍片显示,周先生新买的狗狗被诊断为肺炎

毛和一只萨摩,价格是2500元,买单时却翻了番。“一针疫苗380元,一袋狗粮388元。”白女士告诉记者,当时她选好狗狗后,问有没有打疫苗,结果店员说可以打,现场就直接给两只狗狗各打了一针,说是三联疫苗加狂犬合在一起打了,收费760元。还要搭售店里的一款名为“谷波乐”的狗粮,标价388元/袋,再加上狗笼等用品,价格就上去了。购买合同上是冠柯,但收款方显示的却是“上海帕特宠物有限公司”。

等到白女士把狗狗带回家,发现有拉稀的症状,第二天去医院,确诊其感染“细小病毒”。由于“犬细小病毒”具有很强的传染性,白女士找到宠物店要说法,店方却表示只换不退,等白女士挑好后,店家又要求再加800元才能换狗,还向她推销5000元会员卡,称办了就可以享受宠物免费疫苗、洗澡、寄养等服务。白女士坚持没办会员卡,但短短数日,购买费加上治疗费就花了近万元,还要担心狗狗后面是否还会生病。

门店光鲜 套路很深

近日,记者来到七莘路200号进行调查,发现这里实际上是一个园区,入口处是一家宠物医院,玻璃门上贴着“已迁至他处”告示。记者根据电话联系到该院,接线人员表示,他们是一家正规宠物医院,已有不少在冠柯买到病猫病狗的消费者找到他们要说法,但他们与冠柯“一毛钱的关系都没有”,唯一的联系是,两者都共用同一个园区地址。

从园区入口进去,一直走到最里面再转弯,记者终于找到了冠柯宠物店的大门。正值周末,不时有店方销售人员带着顾客前来,记者也跟随进入店内查看。整个门店颇具规模,进门是一个宽敞的前台大堂,然后是四五间放置宠物的房间,猫狗均有,每只宠物都被关在一个单独的铁笼子里,整个店内大概有100多只宠物。

店内待售的宠物
李晓明 摄



▲ 上海冠柯宠物服务有限公司门店
李晓明 摄
▲ 周先生与“上海良库犬舍”网上店铺客服聊天记录

今,他们已接到关于冠柯的投诉共80多件。经调查,冠柯因销售的犬只未按规定办理备案,被处以行政处罚,罚款1600元。另外,该负责人证实,冠柯并未获得“动物诊疗”的许可批准,并不具备宠物医院的资质,无法提供为宠物打疫苗、救治的诊疗服务。目前,执法大队也以涉嫌“非法诊疗”,对冠柯立案调查。同时,针对其涉嫌经营染疫动物的违法行为,执法大队也在调查取证中。

记者随后联系到闵行区市场监管部门,反映了上海冠柯侵害消费者权益的情况。闵行区市场监督管理局发来回复,表示自上海冠柯去年9月设立以来,该局已收到相关投诉举报197件。针对消费者反映冠柯在经营活动中,存在利用格式合同条款侵害消费者权益、欺诈消费者等违反市场监管法律法规的行为,市场监管局已立案调查。

屡屡复燃 如何监管

采访中多名消费者称,冠柯与之前被曝光的位于沪青平公路上的“玖只喵”宠物店,实际都是同一批人在经营,使用同样的套路,最早还能追溯到臭名昭著的“九命宠物”,罚款对他们来说不痛不痒,名声臭了就换身马甲,换个地方再开店,照样玩得风生水起。记者通过天眼查App查询发现,冠柯与上海玖只喵两家公司法人代表为同一人。上海玖只喵因买卖合同纠纷被起诉的信息已经有上百条。已判决的案件中,均为消费者胜诉,但在执行中,公司名下却没有财产可以执行,玖只喵也已经被法院列为失信公司。“我们耗费了时间和精力去打官司,最终胜诉了也拿不回钱,因为当时签合同的公司和收款的公司不是同一家,这也是他们惯用的套路。”一名消费者道出了其中的“奥妙”。

相关执法人员坦言,目前开办宠物店的门槛较低,而宠物售后服务及交易监管等法律法规尚为空白,也给处理类似投诉带来很大难度。对于经营犬只的监管,目前执法部门主要依据的是《上海市养犬管理条例》,在管理中普遍存在着违规成本低、执法成本高等问题。“我们也呼吁,对于犬只经营环节是不是能有更细化的条例,明确各个部门的职责,建立经营主体的黑名单,让不良商贩没有市场。”该执法人员建议。

本报记者
李晓明

劣迹斑斑 未获许可

记者通过天眼查App查询,了解到这家公司成立于2022年9月,注册资本8万元,经营范围包括动物诊疗(须许可)、宠物销售、宠物食品及用品销售等。公司风险有4条,其中3条为“被起诉”,均是消费者发起的买卖合同纠纷,另外1条为闵行区农委对其作出的行政处罚。

记者联系到闵行区农委执法大队动物卫生监督所,相关负责人向记者介绍,从去年至



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/黄娟