



冠柯宠物的宠物区。

维权构成特别大的困难。”陈鸣飞进一步解释道，“这句话还是比较笼统的，因为售后的概念一般是指宠物售卖之后的跟进服务，比如提供饲养指导等，并不是说店家可以免去猫狗交付时瑕疵担保的责任。”

事实上，“什么时候得的病”往往是买卖双方的争论焦点。上海祐亚宠物医院院长杜文涛表示，消费者购买宠物时，出于喜欢，可能会忽视一些问题，比如宠物的状态以及后续宠物出问题双方怎么处理。所以在购买宠物时，一方面，要在购买时确认好宠物的状态，例如：体重、是否活泼、体温、体型、皮毛光泽等；另一方面，在签合同同时，可以明确宠物的月龄、既往病史、疫苗接种情况，协商好宠物一旦出现病情甚至死亡，双方的责任承担情况。同时，要素证索票，还要查看宠物店的营业资格，保障好自身的合法权益。

行业亟需规范

杨先生当天又去了闵行区市场监管部门。“市场监督管理局当天已经约谈了不少与冠柯有纠纷的消费者，对方表示已经注意到了这家企业的问题，并已立案调查。”杨先生告诉记者。

据已有报道显示，闵行区市场监督管理局表示，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。

更不可思议的是，记者注意到，这家店前后换过三个店名，

且有上百条纠纷记录。

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。

而在采访中，多名消费者表示，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。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确实为同一人。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。

另据“上海新闻广播”2021年9月28日报道，“玖只喵”本身就是臭名昭著的“九命宠物”。“九命宠物”曾屡遭消费者投诉，媒体也多次将其曝光。“九命宠物”更被上海市消保委列为2019年的投诉典型案例。

由此可见，罚款对“这批人”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。

据艾瑞咨询发布的《2022年中国宠物消费趋势白皮书》显示，去年我国城镇宠物市场规模接近3000亿元，2016—2022年6年间复合增速达到32.8%。随着“它经济”的持续繁荣，宠物消费中的纠纷或陷阱也层出不穷。但现实中，面对宠物买卖纠纷，大部分消费者选择了“放弃”。

根据广州市消委会2021年发布的《广州市宠物消费调查报告》显示，近六成宠物主表示，在消费维权过程中因缺乏行业标准而增加维权难度，主要包括缺乏明确、规范的质量标准占58%，缺乏标准的价格体系占57%。其他的维权障碍还包括事后取证困难占52%，缺乏权威宠物鉴定机构提供鉴定占35%。

调查中，多位专家及从业者向记者表示，为了宠物行业的健康发展，应从三个方面进行改进，在监管方面，要进一步完善相关法律法规，加强对宠物行业的监督规范；在行业方面，要充分发挥行业协会组织、引导、协调、自律等作用，切实保护消费者合法权益；而在消费者方面，则要大力普及科学养宠知识，构建和谐的养宠环境。

记者了解到，此前维权群的部分消费者已经采取了相关诉讼。而周先生告诉记者，由于警方介入，目前该案正在进行调查取证，待刑事部分处理完后，他将会追诉民事部分。■