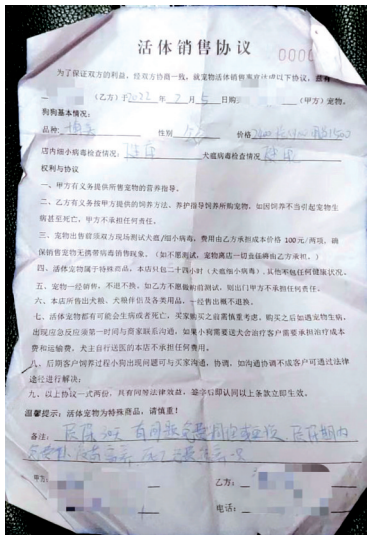


接连死两只,宠物店给的是“星期狗”?

宠物店未能提供营业执照,市场监管部门要求停业并限期整改

近日有消费者向新快报爆料称,在位于广州市白云区高翔路附近的一家宠物店买到了“星期狗”,狗狗带回家后很快便病死,而商家只同意加钱换宠物。一周后,更换的宠物狗也接连病死,随后她又换来第三只宠物狗,目前已出现不进食、拉稀,病情有待观察。

对此,宠物店回应,此前该消费者领回家的两只宠物已经死亡,可能是狗狗生活的环境有问题而导致病毒传染。此前经过协商,已与消费者达成一致意见,免费换狗并签署协议,“狗有问题可以在24小时内免费更换”。 ■新快报记者 林钢威



■《活体销售协议》提到,买家享受“质保30天,死亡免费领养一只”。受访者供图



■七七购买的博美犬已经病死。受访者供图



■涉事宠物店未悬挂招牌和营业执照。新快报记者 林钢威/摄

投诉

狗狗买回家后几天就死亡

今年2月,七七(佚名)在通过某知名点评平台搜索宠物店时,添加了一宠物店的微信,在其介绍下来到白云区高翔路附近一家宠物店购买宠物狗。现场一只博美犬十分可爱,深得七七喜欢,于是她花了2400元购买该博美犬。并且还花费100元检测、1500元购买了该店的狗粮。“之所以购买狗粮,是因为商家称,他们喂的狗粮都是统一的,必须购买他们的狗粮,否则狗狗带走后就不管了。”

让七七没有想到的是,在成为铲屎官不到几天的时间,狗狗很快便奄奄一息。她表示,狗狗回家第二天开始就出现异样,不叫、不吃,随后便病倒了。在商家的指导下,她购买了药物进行治疗,可依旧无济于事,很快,狗狗就撑不住死去了。

按照此前七七购买宠物狗时签署的《活体销售协议》,买家享受“质保30天,死亡免费领养一只”。伤心的七七只好再选择一只宠物狗,这次她挑中了一只活蹦乱跳的小黑柴,由于小黑柴是店内最贵的宠物狗,于是七七再加价300元。在购买后,她第一时间带狗狗去医院检查,竟然检查出其带有冠状病毒,随后便住院治疗。小黑柴和博美犬一样,从一开始不吃东西,再到拉稀、呕吐,在医院坚持了7天,最后还是走了。在这期间,七七为此花费了2000多元。

对于第二只宠物狗的死亡,商家依旧表示可以继续换狗,这次七七挑中了一只萨摩耶,商家却仍要再加收300元,“宠物狗价格更低反倒得倒贴钱”,这让七七难以接受。无奈之下,七七选择报警和拨打消费者热线进行求助,经过协调,七七免费领养这只萨摩耶,并与商家签署《活体销售协议》,其中提到“24小时内可回甲方(商家)处换其他活体,超过24小时不退换与甲方无关”。回家后,萨摩耶也开始不进食、拉稀,虽然经过医院检查没问题,但医生表示狗狗还需观察。狗狗的接连死亡令七七不禁质疑商家出售“星期狗”,此前她曾向商家提出赔偿她一半的费用但遭到拒绝,希望可以得到合理的赔偿。

回应

宠物店:可能是狗狗生活环境有问题,已免费换狗

针对七七连续买到问题狗的情况,宠物店工作人员表示,店内的狗都很健康。此前该消费者领回家的两只宠物已经死亡,肯定是存在病毒的,可能是狗狗生活的环境有问题而导致病毒传染。他表示,此前经过协商,已与消费者达成一致意见,免费换狗并签署协议,“狗有问题可以在24小时内免费更换”。

广州市白云区市场监督管理局:停业整改

3月1日上午,新快报记者向白云区市场监督管理局反映消费者遇到的

问题以及该宠物店未悬挂营业执照,白云区市场监督管理局工作人员快速出动,到该宠物店检查。该宠物店现场未能提供营业执照,白云区市场监督管理局工作人员按照《无证无照经营查处办法》对该店开具《责令改正通知书》,要求其限期整改,在《营业执照》未办理好之前停止对外营业,并在一个月期限内整改完毕。

此外,对于消费者反映购买到“星期狗”的问题,市场监督管理局工作人员表示后续会跟进处理,也将针对消费者提出的赔偿诉求,联系双方,积极沟通解决。

走访

售后保障期不同,期限内可无条件退换

所谓“星期狗”,就是指当时买的时候,狗狗非常的精神、活泼可爱,可是饲养几天就开始生病,严重的会出现死亡。

广州的宠物市场给消费者提供哪些售后保障呢?记者来到了荔湾区芳村花鸟鱼虫新世界的宠物馆,这里有众多售卖猫狗的店铺,当问及购买宠物会有多长时间的保障期,几乎每一家店铺都给出不同的答案。

有宠物店店主表示,如果买到的宠物患有疾病,店家承诺消费者可以一周之内退换。消费者也可以将宠物先拿去商场里的宠物检测中心检测后再来交易,如果宠物检测出问题,检测费用则由卖家来承担,如果没问题,费用就由买家承担;有商家称,宠物售后最长可保障2

个月之久;而有的商家则坦言,有些猫狗售卖的利润很低,售后不包退换。不少店家都表示,一般来说,猫狗等宠物,买回家能否健康存活7天是行业内的“金标准”。当然,不同价值的宠物,保障期都可以进行协商;根据商场内贴出的《协议书》显示,24小时内如果宠物出现问题,卖方无条件退换,购买7天内出现病情,卖方可免费提供宠物调理、寄养服务。

广州市动物诊疗行业协会会长陈瑜告诉记者,如果商家能提供保障期,时间当然是越长越好。猫狗的传染疾病潜伏期是一周到两周,过了这段时间,猫狗身上的传染病就跟之前的卖家没有太大关系,因此消费者应尽量选择信得过的商家。

点评

售出宠物涉及健康问题 商家需承担违约责任

广州大同律师事务所律师冯骏指出,宠物买卖纠纷是按照普通货物买卖去处理的,如果宠物店销售的宠物涉及健康问题,可能会涉及到合同瑕疵,宠物店需要承担相应的违约责任,比如更换宠物、承担相应的医疗责任等。他建议,消费者要选择合规的宠物店购买宠物,且要签订相关的买卖合同以及宠物健康协议。万一消费者买到“星期猫”或“星期狗”,可以根据合同和相关证据向消费者协会、市场监督管理局反映,或者直接提起诉讼。

相关报道

近万元买的宠物猫买回来三天就死亡 宠物店被判赔全款

新快报讯 记者杨喜茵 通讯员海法宣报道 王先生曾在广州某宠物店购买了一只宠物猫,不料购买次日猫咪患病送医,第三日救治无效死亡。购买费用能全额退款吗?记者3月1日获悉,近日广州市海珠区人民法院审结该案,判决宠物店全额赔偿。

2021年9月3日,王先生在广州某宠物店以9800元的价格购买了一只白

色拿破仑宠物猫。次日王先生发现小猫出现流鼻涕、反呕、口吐白沫等症状,遂向店家反映后将小猫带至宠物医院进行救治。9月5日,小猫因患肺炎救治无效死亡。

法院根据现有证据及相关医疗常识合理判断小猫患有肺炎是致死的主要原因,并非因王某看护不当进食了有毒、有害食物或东西导致,小猫所患肺炎不可

能在短短一两天患有且病发,故宠物店交付给王先生的是已患病的小猫。

根据《购宠合同》约定,售出小猫十天内出现猫瘟、猫传腹可售后退还,而小猫所患肺炎是否可以退还货款?法院表示,《购宠合同》约定:“宠物在出售后的十天内出现传染性疾病猫瘟、猫传染性腹膜炎,则将宠物退回宠物店治疗,宠物店将更换同品质的宠物给买家。”虽然

《购宠合同》没有约定宠物在出售后的十天内出现肺炎是否应更换,但从前述条款的内容可以看出,如小猫在出售后十天内患有重大疾病应予退货。王先生购买小猫患肺炎且医治后死亡在十日保障期内,宠物店应当退还货款。

海珠区人民法院判决,宠物店向原告王某赔偿经济损失9800元,目前本案判决已生效。