

“免费领养”宠物的套路也太多了

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。

受访专家指出,以“免费领养”的方式进行宣传,实际让消费者支付项目类繁多的费用,或诱导消费者预付款,属于虚假广告行为。相关宠物领养信息的发布平台要把好审核关。监管部门对于这类现象应当加强监管,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。



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?

杨尚东认为,虽然签订的协议大多冠以“领养”之名,但实际仍表现为动物及相关商品所有权有偿转让。商家以“领养”为名,本意是在试图逃避法律责任,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。

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,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。

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”。

来源:法治日报

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,她去店里,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。

结果她发现猫咪健康状态并不如店家所述“非常健康”,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。

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

款以增强强制力;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。

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。

分期付款关系信用 如若违约影响征信

“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类繁多的费用,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。一旦未按时支付,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。