



## 宠物不会说话,引发的纠纷往往难以说清楚 调解者用专业说话,双方心悦诚服无话可说

# 我市 宠物纠纷调解模式 有多神奇

记者 秦艳华

我市宠物数量不断增多,有关部门数据显示,目前全市犬只登记数量有17415只,并在以26只/天的数量在增长。与此同时,宠物商店、诊疗室等配套产业也如雨后春笋般涌现,随之而来的宠物交易和诊疗纠纷也日益增加,因判定难、专业性强等原因,一度成为维权的新难点。

从去年起,我市积极创新调解机制,率先在全省探索建立宠物纠纷调解专业通道,由市农业农村局抽调专班力量组建了宠物纠纷调解小组,为纠纷当事人排忧解难,切实维护了宠物行业的健康发展。



宠物纠纷调解现场

### 交易、诊疗纠纷逐年增多

隐瞒宠物健康状况、虚报价格、售后扯皮、诊疗不当等是我市宠物消费纠纷频发的主要原因。

案例一:上千元买来的狗狗,才3天就死了,不知是啥原因?卖家也没个说法。近日,爱狗人士徐女士碰上了这样的糟心事。

不久前,她在一家宠物店买了只哈士奇宠物狗,未签订买卖合同。当晚她发现狗精神不振,食欲不强,起初以为陌生环境导致的,因此没太在意。第二日晚宠物狗病情加重,她打算隔日带到诊所医治,但早起后发现已断气。

她回到宠物店讨说法,但店家认为是照顾不周所致,不予承担责任。无奈下,她投诉到相关部门,但因专业性强、判断难等原因,没能及时解决。

案例二:不久前,应先生养了两年多的爱犬,花费了600多元医药费仍医治无效死亡。医药费是小事,但那份感情难以割舍。应先生说,自己也曾找诊所讨说法,但一来自己没法判断是不是治疗的问题,二来诊所不承认也没办法。

半年多了,应先生心里依然不好受。遇到宠物交易和诊疗纠纷,一般只能自认倒霉。

案例三:去年,杨女士在市区一家宠物店买了1只狗,花费了1600多元。第二天狗狗发病,隔日带到诊所医治,花费1000元医疗费后还是死了。她来到诊疗所讨说法,但对方却认为那狗原本患有疾病,责任不在于自己。为此,她又来到宠物店理赔,对方却认为买去时活蹦乱跳,是诊疗不当导致。双方都不承认,我更没办法判断,只能做罢。杨女士说。



主人在遛狗

### 判断难、专业性强,成为维权新难点

碰到比较多的是宠物买走后出现问题,虽然有些确实有疾病隐患,但大部分是因为饲养不当造成的。宠物店刘先生说,一些宠物店会与消费者签订销售合同,但若遇类似纠纷,往往因情况判断难而不了了之。不过如果确是店家责任,会承担一定比例的诊疗费用。

有些宠物主人缺乏一定的常识,很多时候宠物送来已病情严重。一旦发生纠纷,诊所通常会与宠物主人私下协商解决,赔偿或退还治疗费。但有些客人会巨额索赔,让我们很头疼。提及诊疗纠纷之事,宠物诊疗所的胡美香有些

无奈。她说,为了自我保护,给宠物看病时往往会慎之又慎。若讲不清楚病因,保险起见还是劝其另觅医院。

据悉,我市有11家宠物诊疗机构,有近30家持证经营的宠物店。然而,宠物市场却鱼龙混杂。消费者饲养常识的缺乏,以及诊疗医院不够专业,是导致纠纷多发的诱因。市农业农村局畜牧兽医局副局长叶红绿告诉记者,宠物价格和诊疗责任认定难,是两大问题,宠物及行业相关产品没有像汽车、家电一样的价格体系,在宠物诊疗纠纷、诊疗价格、药品价格和服务管理等

方面,仍有管理空白。

从目前情况看,部分判定难、责任难理清的纠纷无法解决时,顾客就会不断投诉。同时,宠物销售和诊疗纠纷处理涉及多个部门,由于专业性又太强,双方各执一词,七拐八绕转到畜牧部门后才得以解决。

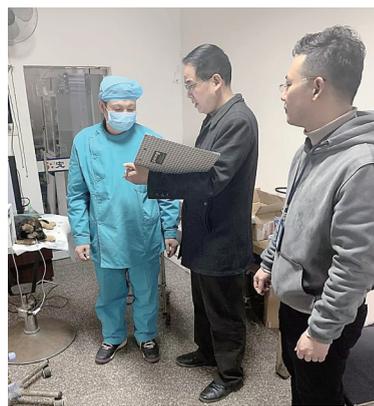
一旦纠纷发生,单靠双方沟通,结果往往不甚理想,希望能有更专业公正的人来评判。胡香珍说,宠物纠纷难解,争议双方都希望能有一个信得过、有专业背景的“老娘舅”和一套合适的纠纷调解办法辅助解决。

### 探索建立纠纷调解专业通道,化解维权难点

去年3月起,我市积极创新调解机制,率先在全省探索建立宠物纠纷调解专业通道,由市农业农村局抽调专班力量组建了宠物纠纷调解小组。该小组由畜牧专业骨干人员组成,由负责全市动物疫病防控工作的中层干部牵头办理,通过专业讲解、公平公正公开开展,积极为纠纷当事人排忧解难,切实维护宠物行业的健康发展。

此外,我市相关部门还开通了87112084热线电话,24小时接受受理建议。市农业农村局还制定下发了《永康市宠物纠纷调解工作规定》,对宠物纠纷调解案件的受理、流程、记录、结案以及人员分工、回避、督促执行、司法衔接、注意事项等内容作出规定,并在实际调解过程中不折不扣予以执行。

由宠物买卖、宠物医疗引起的消费纠纷,判断难度大、专业性强,组成专业的调解小组后,能有效解决原先调解思路单一的局面,真正从源头上化解纠纷。市农业农村局党委委员、畜牧局局长方岩录说,每起纠纷发生后,调解小组成员都积



宠物纠纷调解小组走进诊疗所传授专业知识

极从投诉方、被投诉方等多渠道了解情况,以专业的眼光、专家的角度,通过面对面耐心细致的解释、说明、开导和劝解,科学合理化解,有效减少和防止纠纷的发生。

目前,调解小组已成功调解了5起宠物纠纷案件,成功率和满意率达百分之百,赢得了双方当事人的认可好评。你们的调解是公平公正的,我们乐意接受调解意见,感谢你们的认真负责。我们宠物诊所一方也

愿意接受你们的意见,感谢为我们双方成功调解。前不久,经过调解小组近2小时的耐心调解,一起僵持了多日的宠物纠纷案顺利化解。

只要问题弄清楚,过失搞明白,我们都会理解和认可的。徐女士说,之前一直弄不清是谁之责,听专家讲解后了解了发病过程。

为适时把宠物纠纷调处工作重心从事后调解向事前预防转变,市农业农村局近日举行了宠物领域“三服务”活动,邀请全市宠物诊疗机构负责人集体“充电”,就宠物纠纷防范化解事宜开展交流和学习。

下一步,我市还将继续探索完善工作机制,将宠物纠纷调解服务工作不断引向常态化、制度化、规范化,同步将服务关口前移,把服务重心转到预防和减少纠纷上来,让群众不断增强获得感和幸福感,今后有条件的话将不定期免费开设养宠知识培训课程,提升市民养宠的日常饲养和管理常识,搭建从业者继续教育的本地平台,邀请专家提供培训学习的机会,从源头上减少纠纷的发生,稳步推进全市宠物产业的发展。