



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

“月月3·15”暨“6·18电商节” 消费者权益保护宣传活动在内蒙古包头市启动

本报讯（记者 贺向军）6月18日，由内蒙古自治区消费者协会、内蒙古自治区消费者权益保护服务中心主办，包头市市场监督管理局、包头市消费者协会承办的自治区“月月3·15”暨“6·18电商节”消费者权益保护宣传活动在包头市昆都仑区包百商业步行街举行。活动紧扣2026年“提升消费品质”消费维权年主题，聚焦电商大促消费痛点，通过现场宣讲、便民检测、投诉咨询、企业观摩等形式，切实守护网购消费安全，持续优化消费环境。

启动仪式上，包头市市场监管局、昆区市场监管局、市消费者协会、市文旅广电局相关负责同志依次发言，分别围绕全市消费诉求处置、线上市场监管、消费共治体系构建、文旅消费乱象整治交流工作举措。

内蒙古自治区消费者协会执行副会



长、秘书长吴日根出席活动并致辞。吴日根说，当地常态化开展消费维权宣传、扎实推进放心消费创建等各项工作落地见效、亮点突出。同时对全区消协工作作出部署：聚焦网购、预付款消费、养老消费等民生重点领域，精准发布消费风险提示；持续擦亮“月月3·15”维权服务品牌，推动维权宣传常态化、长效化；凝聚多方合力，构建协同联动、共建共享的消费维权共治格局。

活动现场同步设置消费咨询投诉台、便民检测服务点，为到场市民免费开展食品、珠宝、眼镜等产品检测，现场讲解维权法律法规、答疑解惑。活动结束后，参会人员共同前往呱呱叫食品、宏基面粉、雪鹿啤酒3家本土生产企业，实地察看生产流程、质量管控等环节，直观了解本地企业诚信经营、品质管控落实情况。

风险提示

随着宠物消费市场持续升温，各类消费纠纷日益增多。近期，江苏省镇江市消费者协会梳理了4类宠物消费典型问题并发布消费风险提示。

“星期宠”售后推诿维权难

所谓“星期宠”，是指商家售卖的活体宠物看似健康，消费者购回1周内便出现病症甚至死亡。相关投诉在宠物活体交易中屡见不鲜。

典型案例

镇江消费者姚先生在宠物店花900元购买了一只边牧犬，然而，购买后第3天，小狗就出现了拉稀、呕吐症状。姚先生按照商家建议，给小狗喂食儿童使用剂量的感冒冲剂，连续喂药2天后，症状并未好转。就在姚先生准备前往宠物医院救治时，小狗死亡。姚先生要求商家作出解释并予以赔偿，商家称无法排除因饲养不当导致宠物死亡的可能，拒绝赔偿，仅提出给予200元购宠优惠。

镇江市消协表示，此类纠纷中，买卖双方各执一词，商家常以售出概不负责为由拒绝退换、赔付，加之举证困难，导致调解成功率偏低，消费者维权屡屡受阻。

消费提示

购买活体宠物务必选择持有营业执照、资质齐全、信誉良好的正规经营场所；挑选时仔细观察宠物精神状态、进食情况，发现挑食、厌食等异常情况须提高警惕；

选购名贵幼犬等体质偏弱的宠物，可邀约商家一同前往第三方机构或宠物医院进行健康检测；

交易时务必签订书面合同，明确双方权责、售后规则，约定短期内宠物患

病可退换、退款等条款，并要求商家提供宠物品种、检疫证明、疫苗接种记录、饲养须知等书面材料。妥善保管发票、诊断报告等消费凭证，为后续维权留存证据。

网购宠物私下交易不靠谱

典型案例

消费者华先生通过网络平台看中一只宠物猫，平台客服以活体宠物无法线上发货为由，引导其跳转至微信小程序完成交易。收货后，华先生按照商家的指导进行喂食、调理，但猫咪持续出现呕吐、拉稀、精神萎靡等症状，多次按照客服建议用药仍不见好转。华先生提出换宠并赔付治疗费的诉求，遭到商家拒绝。

消费者朱先生在网络直播间选购宠物狗，在商家要求下通过微信支付600元货款，然而付款后始终未收到宠物，要求退款时商家仅同意退还100元。

镇江市消协分析认为，线上交易存在天然信息差，消费者无法当面查验宠物健康状况，难以核实线上店铺的经营资质与检疫手续。不少网络售宠主体为个人家庭养殖户，不具备合法经营资格，一旦发生消费纠纷，平台无法监管、监管部门难以追查，消费者合法权益难以得到保障。

消费提示

网购活体宠物要优先选择大型正规平台及资质完备的入驻商家，提前核实卖家经营信息；

坚守平台交易原则，坚决拒绝商家提出的微信、私人链接、小程序等私下交易要求，交易全程在正规平台内完成，并签订电子合同，明确宠物品种、防疫

情况、健康状态等信息；

收货后第一时间录制开箱视频，及时带宠物到正规医院做全面体检；

短期内严格按照商家要求饲养，若宠物出现呕吐、腹泻、精神不佳等症状，应立即联系商家，并留存诊断书、缴费票据等证据，协商无果可向有关部门或消协组织投诉。

宠物用品退货权益难保障

《消费者权益保护法》及其实施条例对网购7天无理由退货的适用范围有明确规定，但部分宠物用品商家擅自扩大不适用范围，引发多起消费投诉。

典型案例

消费者浦先生花费599元网购了一款宠物喂食器，试用后发现设备无法正常出料，于收货第4天申请退货，平台客服却以产品产生使用痕迹、不支持7天无理由退货为由拒绝。

消费者丁先生网购宠物笼子，因尺寸不合适提出退货，同样遭到商家拒绝。经相关部门介入协调，两位消费者最终完成退货。

镇江市消协根据《消费者权益保护法》及其实施条例做出解释，涉事宠物喂食器、宠物笼子均不属于法定禁退品类，商家也无法证明商品拆封后会产生价值贬损，同时未提前醒目提示、征得消费者确认，因此无权拒绝消费者的退货申请。

消费提示

网购宠物用品前应主动了解7天无理由退货的适用范围，收货后发现功能异常、尺寸不符等问题，可依法主张退货权利；

网络商家应严守法律底线，规范经

营行为，如限制退货，必须依法履行标注、告知、确认义务。

宠物寄养口头约定藏隐患

但当前宠物寄养服务行业缺乏统一标准与规范管理，仅靠口头约定的合作模式，极易引发矛盾。

典型案例

今年春节期间，消费者刘女士将宠物狗送至宠物店寄养，双方未签订书面协议，仅作口头约定。假期结束后，刘女士前往宠物店发现宠物已经死亡，随即要求宠物店赔偿购宠及狗粮等费用共计1.7万元。由于双方权责没有书面约定，调解过程中分歧较大，相关部门多次协调后仍未能达成一致。

镇江市消协法律专家委员会律师傅小景表示，消费者付费将宠物交由寄养机构代养，双方即形成有偿的保管合同关系。宠物店收取寄养费并接纳宠物，视为认可宠物交付时的健康状态。根据《中华人民共和国民法典》有关规定，有偿保管人须妥善保管保管物，若因保管不善导致物品毁损、灭失，保管人应承担赔偿责任。此纠纷中，宠物店收取寄养费用，就应当对宠物的生命健康负责，宠物在寄养期间死亡，寄养机构理应承担相应责任。

消费提示

消费者选择寄养机构时，应优先考察场地环境、硬件设施与经营资质，尽量提前带宠物熟悉环境；

寄养前务必签订书面协议，写明宠物信息、健康状况、收费标准、服务内容，重点约定寄养期间宠物生病、伤亡等意外情况的责任划分与赔偿方式。

（据《中国消费者报》）

宠物消费 4 大陷阱曝光