

资质模糊, 合同少见

调查: 宠物托运市场那叫一个乱

近日,金毛犬主人陈女士为了让爱犬能从南京回贵阳,联系了一家宠物托运服务商,并支付了近3000元购买宠物空运托运服务。然而该服务商却“收了空运的钱,走了陆运,导致狗在车上中暑死亡”。

记者调查发现,随着“萌宠经济”的崛起,不少市场主体都开通了宠物托运业务。然而,也存在诸如资质模糊难寻、少见合同约定、避责多维权难等问题。



市场

价格上千元 空运成首选

“全国宠物托运”“爱宠托运,可上门”“宠物托运,全程保姆”……打开搜索网页、生活服务软件、二手闲置品平台等,输入“宠物托运”关键词,很快就会弹出诸多广告。记者采访了解到,目前宠物托运主要有航空、铁路和公路陆运三种渠道,不少广告中会打出“全程关怀”“不定时视频/图片汇报行程”等噱头,但商家优先介绍的往往却是无法“不定时汇报”的航空托运。

“我们是与机场合作的代理公司。不管哪种渠道托运,宠物检疫证明是必须有的。如果你没有,我们帮忙办。”首都国际机场附近一家宠物托运中心店员介绍说,公司一般是晚上8点半之前上门取宠物,选择第二天最早出发

的航班托运。到达目的地两到三小时后,客户在机场就能见到宠物。

一只体重约10斤的普通橘猫,从北京托运至成都,该员工给出的报价是900元。他表示,不同的宠物托运价格不一,主要参考的因素是宠物品种、体重、目的地。“如果是名贵品种价格会更贵。900元中包括航空运输费、航空箱、上门接宠物、异地地面服务费、有氧舱等费用。”

专门的托运公司之外,一些宠物门店也在“兼职”托运业务。青年路附近的一家猫舍,在某软件中展出的宠物托运价格为一次1580元,团购价950元,且备注每个城市价格不一样。“宠物多大了?多重?有疫苗本吗?”在询问了基本情况后,该店面工作人员

表示“只能走空运。陆运也有,但路程太远了。”

多家航空公司官网上,也有宠物托运的业务告知。在国航官网“宠物托运须知”中,列出了宠物类型、数量限制、证件要求(检疫证明)等信息。其中明确,“每个装载小动物的容器总重量(包括其中的小动物以及食物和水的重量)不得超过32公斤,否则必须作为货物运输”“小动物属于特殊行李范畴并按特殊行李收费标准计费”。

记者调查发现,虽然不少托运公司和商家均表示可提供相对便宜的火车和公路陆运,但在推荐托运方式时,给用户首推的往往是空运。“这个季节温度太高,陆运或者火车容易加大意外风险,所以推空运的多。”

维权

意外多避责 最多赔三千

记者调查发现,线下有公司和商家表示不与用户签订合同,线上也有商家制订了某些“霸道”的避责条款。而如果宠物在托运中真的发生死亡、丢失、患病等意外,用户维权的过程也十分困难。

某电商平台一家宠物托运店,最近一个月月销量达到“1000+”,累计评论近900条。然而,在该店面的详情介绍页面最下方,一则“特别声明”内容如下:“活体运输,机场/车站等公交系统要求签订意外自负协议才可以办理托运,我们代办只是代签协议,不承担连带责任。所以托运过程中,宠物意外伤亡,我们不承担责任,和医生做手术前需患者签署风险责任书一个道理”。在该声明下方,还加了一句特别提示——“下单前请仔细阅读,下单即视为认同上述声明”。

记者发现,类似“霸道”条款,在商家中并不少见。除了以上声明,有商家在介绍中还

直接表示“宠物托运只保证安全,活体运输死亡后果自负。”

不过,在这些“霸道”条款之外,也有公司和商家表示如果宠物发生意外,用户可以索赔,只是赔偿金额不一。某宠物托运机构规定,如果属于运输环节直接导致的宠物意外死亡,将按照保险赔付;没有购买保险的用户,将按照运费退回金额,最高不超过1000元人民币。

“你主要担心什么意外呢?丢失是绝对不可能的,没有出现过。一旦宠物落地接走了,就与本公司无关了。”一家托运公司的员工表示,宠物在空运途中出现意外的几率比较小。如果真发生了咬伤、死亡等意外,也可以赔偿,但最多不超过3000元。“我们公司,所有托运出去的猫都有强制保险,赔偿上限金额不超过3000元。你的猫不值钱,最高可能获赔3000元;即使你的猫值3万元,最多也只给你赔3000元。”

交易

资质很模糊 合同更少见

多个市场主体“分羹”宠物托运的背后,是市场的庞大红利。有数据显示,从2014年至2020年,宠物托运市场规模已从212.5亿元增长至548.5亿元。专家预计,到2023年有可能突破829亿元。然而,在“分羹”红利之余,野蛮生长的特征也显现出来。

记者以用户身份分别与几家宠物托运公司和商家咨询。其中,一家公司员工表示公司是“与机场合作的代理公司”,另一商家则称自己是“航空公司下面的代理”。至于公司的其他信息,并没有更多透露。在“天眼查”输入这些店铺展示的托运公司名称,也很难查询到公司详情和资质等信息。而在资质模糊之外,具体交易过程中,也少见合同约定。

上班族小小去年从南

京托运了爱猫回北京。一开始,她通过网络选择了一家宠物托运公司。“跟他们谈了很久,整个过程中,都没有任何的合同和条款约定。”小小说,自己在与宠物机构的交涉中,对方始终没有主动或明确地提出需要签订合同。“后来,我感觉那个宠物托运公司不太行,选择了直接去联系航空公司托运。最后我和猫同坐一趟航班回到北京,包括找公司代办的检疫证明、机场的打包费、办手续等,全部下来花了900元左右,很顺利。”

类似不签署合同的情况,并不是秘密。

“一般都是口头上的,不会有纸面的约定。因为保证不了百分之百不出意外,所以不能写在纸上。”北京市青年路附近一家猫舍的店员表示,通过该店托运

宠物,并不会有什么合同约定,主要原因在于任何出行方式都存在一定风险,“只能说尽力去做好。但我可以保证,不会有什么空运改陆运的现象。”不仅如此,该店员表示业内同行也有不少这样的情况,“任何托运公司都保证不了,快递都有可能损坏呢,何况是一个生命呢?”

首都国际机场附近一家宠物托运中心员工也表示,托运宠物没有合同约定,只有一个电子运单。“上门时会让客户填一个托运书,但那是收集信息用的。办理完手续后,你可以通过航空公司官网订单号查询,那就算是证明。”而在某二手闲置平台上,一位商家表示“不用签合同”。在多次追问之下,商家才表示可以有电子合同。

漏洞

监管无部门 行规有缺失

从事宠物托运服务行业多年的庞源(化名)说,宠物托运行业尚无具体的政策法规和对应的监管部门来管理。

庞源说,目前国内对宠物托运业务开展的门槛定义并不清晰,“宠物运输的要求和运输牛、羊、猪的检疫防疫要求是类似的”,因而许多人涌入这个行业,造成鱼龙混杂的局面。

“宠物托运与一般货物托运相比,最大的特殊性和风险就在于安全。”上海交通委邮政快递专委会副主任、快递行业专家赵小敏说。过去,针对宠物采用的托运方法多是宠物+货物+人的“混搭模式”,极易加大对多方的安全隐患风险。“这几年,由于盲盒的发展和宠物市场的兴起,在宠物托运上,监管规则和制度的滞后性,就逐渐显露出来了。”

赵小敏说,企业一定要拿到检疫部门的授权且各项资质健

全,才能开展宠物托运业务。“承运人要遵守我国的各项法律规定,发货方不要贪图价格便宜,走某些非法运输渠道。”他说,此前发生过运输特殊动物导致人死亡的案例,因此监管一定要前置,不能等问题发生了才去弥补。

四川启明小动物保护中心负责人乔伟则认为,目前市场上有一些合规开展宠物托运的公司和机构,但乱象也不少。

“温度非常重要,我们每年都会遇到很多动物中暑死亡的案例。建议优先采用空运,不建议长途陆运。同时,一定要选择正规靠谱的公司。”乔伟还建议,相关政府部门要出台专门规范意见,“比如宠物托运都要用到哪些东西、托运过程中如何保证饮水食物等。现在只是检疫环节有规范,动物福利方面比较缺乏规范。”

(新京报 北京晚报)