

“空运”改“陆运” 宠物托运行业亟待标准化规范

■中国城市报记者 马源

近期,有关“金毛Siri托途中死亡”的热搜在网络上引发热议。金毛主人陈女士称,自己此前一直在南京上学,前段时间毕业了,想带Siri回贵阳老家,便选择了一家宠物托运机构想要空运宠物,没想到该机构收着几千元的空运费却偷偷改为陆运,途中导致Siri死亡。

记者通过调查发现,办理托运导致宠物死亡事故并非个例。“宠物经济”的兴起盘活了宠物托运中介及托运公司,与之而来的事故率随之增大。

许多消费者向记者反映,一些宠物托运公司为了利益会私自将空运改为陆运,大笼子替换为小笼子,甚至出现托运过程中不放粮食和水以及无人看管的情况。正是这种不负责任的行为,导致不少消费者的爱宠丢失性命。

托运过程层层转手、 乱象丛生

近日,葛先生将自己的宠物从江苏省徐州市运往北京市,他事先在网上联系了一家宠物托运连锁机构,与客服加微信沟通之后,葛先生在该机构办理了宠物托运。

托运前一天,葛先生与该机构客服再次确认时间和细节,结果在托运当天,他并未准时看到接送自家宠物的车,与客服联系得知当天没有运送车辆,遂将托运时间改到了第二天。

“第二天是被接走了,但又问我多要了200元,说是动物检疫费,我便给了。”葛先生说,“没想到的是,当天我按原定时间到达车站,等了好几个小时没有接到。”

等待过程中,葛先生一直给运输司机打电话询问,司机的解释模棱两可、一再推脱,并未给他一个准确的到达时间。之后,葛先生又与该机构联系,直到原定时间的第二天才接到自家宠物。

除了自行办理托运,网上购买宠物也难逃托运乱象。家住陕西省铜川市的赵女士通过网络直播平台购买了一只萨摩耶犬,结果犬只到家第三天就死了。

赵女士告诉记者,自己除了支付犬只费用3000元,还额外支付了380元的检疫费,下单付款没多久,萨摩耶犬就被韵达快递揽收。第二天收到犬只,她发现其状态并不是很好,便及时送往动物医院进行检查,检查结果令她大吃一惊,这只萨摩耶犬竟感染了犬冠状病毒。

随后,赵女士向商家讨要检疫证明,商家却以证明在动物卫生监督机构为由进行推脱,拒绝提供。

“我已经支付了检疫费,但根本就没有对宠物进行检疫,后来经过反复询问,商家告诉我这笔钱并非检疫费,而是托运站转快递时需要的卫生消毒费。”赵女士说。

用宠物生命搭起的利益链

在宠物托运中,“假空运”已经成为一些宠物托运公司的牟利手段,因为空运和陆运的成本相差好几倍甚至十几倍,这其中巨大的差价足以让一些宠物托运机构冒着被投诉及赔偿的风险作假。

记者了解到,很多消费者并不清楚宠物托运的具体流程,他们甚至想象不到,托运机构发来的宠物托运物流信息和动态,很有可能来自商家相互转单或

套用航空运输信息的微信群。

“有些商家无视法律规定和行业要求,为了谋取利益将活体宠物通过普通货物的运输方式寄递,全然没有把宠物生命安全放在首位来考虑,更没有意识到活体运输的特殊性。”北京市通州区康信动物诊疗中心院长朱宁对记者说。

记者联系到一家宠物托运公司,在被问到“宠物托运路线规划、运输方式及目的地如何接应”时,对方工作人员答复,“宠物托运专车上不止一只宠物,司机会根据其它同行宠物的目的地选择最优路线送达,如遇突发意外情况,会更改运输方式,到了当地会有合作的宠物托运机构或物流公司负责派送。并且专车上全天都有人照顾宠物,休息途中会给它们喂食喂水。”

朱宁表示,宠物托运应该要保障宠物是活着的,否则达不到运输目的。宠物可以用货车运输,但不应该放在行李舱,宠物对温度和湿度都有要求,很多消费者对运输方式并不知情,即使是商务专车托运,宠物也未必享有途中有人看管、喂食喂水的待遇。

朱宁建议,快递公司应强调禁运宠物的要求,在接收、运输、投递过程中加强对普通快递件的监管,一经发现寄递宠物行为,应对涉及此事件的快递员严格执行相关惩戒措施或退出机制。电商平台也应加强物流监控,明令禁止商户使用普通快递寄递宠物,对于违规寄递行为应及时禁止交易,斩断交易途径,降低商家信誉值,督促整改,倒逼商家依规选择运输途径。相关部门也应从法律规定、动物保护、卫生防疫等方面加大对普通物流公司寄递宠物的禁运宣传,

鼓励线下实体宠物经营,切实从买家、卖家的源头上遏制宠物违规寄递行为。

专家谈消费者如何维权

对消费者来说,宠物在托运过程中受到损害应向托运机构索取赔偿,但现实往往并不尽如人意。

太琨律创始合伙人、主任朱界平律师告诉记者,宠物主人与托运公司之间为运输合同法律关系。托运公司应当按照约定全面履行自己的义务,将宠物安全运输到约定地点,如果没有将宠物安全送达,就构成违约。根据《民法典》第一百八十六条规定,因当事人一方的违约行为,损害对方人身权益、财产权益的,受损害方有权选择请求其承担违约责任或者侵权责任。也就是托运公司因托运不当导致宠物受伤或死亡的案件,当事人在维权时,既可以选择以托运公司违反运输合同的约定向法院提起合同之诉,要求其承担违约责任,也可以选择以托运公司运输导致损害向法院提起侵权之诉,但只能选择其一。

朱界平解释,如选择合同之诉,对于赔偿的金额,如果有明确约定的违约金(该违约金存在被调整的可能性),可以按照约定主张;如果没有约定违约金,或者违约金严重偏离实际损失,也可以按照实际损失进行主张。另根据《民法典》第九百九十六条规定,因当事人



日前,葛先生的宠物犬妮妮通过陆运从徐州市到达北京市。

一方的违约行为,损害对方人格权并造成严重精神损害,受损害方选择请求其承担违约责任的,不影响受损害方请求精神损害赔偿。因此当事人可以尝试适用该规定,要求对方进行精神损害赔偿。但该情形是否属于“损害人格权”,目前没有明确法律规定,法院有可能不会支持该精神损害赔偿请求。

如选择侵权之诉,当事人除可以要求赔偿实际损失外,还可以尝试适用《民法典》第一千一百八十三条规定的“因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的,被侵权人有权请求精神损害赔偿”要求精神损害赔偿。目前已有法院认可宠物系具有人身意义的特定物,支持了一定数额的精神损害赔偿,对于精神损害的赔偿数额目前没有明确标准,一般是法官根据案件具体情况酌情进行认定。相较而言,对于争取精神损害赔偿,可能选择侵权之诉在法律依据方面更加充分一些,但是,侵权之诉对于当事人的举证义务及诉讼能力等方面要求都会更高一些。

朱界平建议,有关部门可以针对宠物托运出台相应的规定,明确细化宠物托运的相关标准,规范宠物托运的配套措施。一方面是对托运过程中设备及物品方面的配备有明确规定,以避免宠物遭受损失;另一方面可以要求托运机构配备具有一定兽医知识的人员,以防在托运过程中,如宠物出现不适,能够采取相应的措施。另外,有关部门要加强对宠物托运机构的资质审核,加强对托运机构的日常运营监管,加大对于违法违规进行宠物托运的惩罚力度,提高违法成本。

风电入画来

日前,高达百余米的20多台巨型风车分布在湖南省通道侗族自治县独坡镇各个山头,新修的水泥路在山间蜿蜒,吸引了众多游人前来避暑观光。近年来,通道侗族自治县积极引入优质绿色生态能源项目,探索风电和文旅融合发展之路,在促进经济增长的同时,助力乡村振兴。

中国城市报记者 全亚军
通讯员 李尚引摄

