民 声

投稿邮箱:xw777111@163.com

读者话题

免费领养宠物,当心其中猫腻

湖南日报全媒体记者 李成辉 通讯员 彭佳敏 张海红

近年来,“免费领养”的营销模式在宠物市场悄然走红,吸引了大批爱宠人士参与。然而,随着这种模式的流行,与之相关的宠物消费纠纷也日益增多,部分消费者反映“一不小心就掉坑”。记者调查发现,不少宠物“免费领养”背后,往往带有各种“尾巴”,如签订领养协议、定期在店内购买宠物用品等。即便宠物生病死亡,协议也得继续履行,否则将支付高额违约金。甚至还有商家涉嫌利用“病宠”欺骗消费者,相关投诉在平台上居高不下。

漫画:傅汝萍

“免费领养”暗藏消费陷阱

“0元领养”“纯种健康”……这样极具诱惑力的宣传语,成功吸引了长沙某高校学生小张的目光。今年1月,她在看到株洲市芦淞区一家宠物店的宣传后,满怀期待地进店咨询。

店员告诉小张,可以免费领养,但是需要签订领养协议,且每个月要在店里购买猫粮。考虑到猫粮本就是养猫的必需品,小张就同意了,不料却因此背上了“贷款”。

按照协议,小张领养宠物猫后,需连续12个月在店内购买指定宠物粮,只有完成全部支付,才能真正拥有这只猫咪。而随着猫粮费用不断累积,不堪重负的她提出解除合同,却遭到商家拒绝。经市场监管部门调解,商家退还了808元预付款,并解除了合同。

记者走访发现,类似消费套路在宠物市场并非个例。部分领养店打着“免费”的幌子,吸引消费者到店,实则要求签订所谓的领养协议。这些协议上往往包含“定期购买猫粮”、高额违约金等侵害消费者权益的条款,一旦消费者疏忽大意,就可能陷入麻烦之中。

5月11日,记者来到长沙市开福区黄兴中路的一家宠物领养馆。馆内英短、布偶、缅因等品种猫咪一应俱全,每只猫咪的玻璃门上都贴着档案标签,标注着品种、性别、防疫情况,而标签上199至799不等的数字格外引人注目,勾起不少消费者的兴趣。

面对询问,店员介绍称,只要支付宝芝麻信用分达到一定条件,并签订一份领养协议,每月按标签数字缴纳猫咪用品费用,就能享受免费领养猫咪服务以及猫粮保障计划。当记者提出查看协议时,店员表示“没有纸质协议,在支付宝上操作一下,每月自动扣款”。

长沙市天心区城南路的一家猫咪无偿领养馆,情况如出一辙。在这里领养宠物同样需要签订领养协议,猫粮费用根据猫咪种类而定,最低200元,周期为18个月。令人咋舌的是,领养协议明确:不能以宠物死亡或丢失等原因来终止合约;若逾期超过一个月,需支付3000元违约金。

“星期宠物”成为消费痛点

一位宠物卖家向记者透露,所谓的宠物免费领养和猫粮保障计划,本质上是将一次性的宠物消费转变为长期捆绑消费,消费对象从宠物本身转移到宠物用品上。这也意味着,商家的获利模式更加多元化,除了传统的宠物销售,还增加了猫粮、猫砂等宠物用品的销售,并且是“专卖”。

记者注意到,尽管相关店铺宣称“消费协议可享受猫粮及营养品、用品低于市场价的福利”,但店内摆放的猫粮等用品实际上存在溢价情况。

5月12日,记者在第三方投诉平台以“免费领养”为关键词进行检索,发现相关投诉达700多条,除了协商退款难、猫粮等用品溢价高外,“星期宠物”也是消费者集中反映的头疼问题。

所谓“星期宠物”,指的是领养时活泼可爱,带回家没几天就出现健康问题的宠物。长沙市民林女士曾以18个月、每月248元的代价,领养了一只心仪的猫咪,没想到回家后猫咪就开始呕吐,不久后就死了。

“明显是‘星期宠物’!”当林女士提出解约时,商家却以协议为由拒绝:“合约已生效,必须履行完!”

王女士也遭遇过这样的糟心事。今年2月,她在天心区一家宠物店领养的缅因猫也出现了类似状况。猫咪领养回家后,出现打喷嚏、精神萎靡等症状,经检查感染了疱疹等多种病毒。王女士要终止合约,被告知需支付3000元违约金。

一份线上问卷调查结果显示,超三成的消费者遇到过“星期宠物”,具体表现为购买后几天内,宠物出现呕吐、腹泻、咳嗽等生病症状,精神萎靡、食欲不振,带去宠物医院检查后确诊患有严重疾病等。

据介绍,目前宠物行业经营缺乏明确的行业监管政策,猫、狗等宠物属于活体商品,没有明确、规范的质量标准。与其他产品相比,宠物受环境影响大,情况变化多,这使得消费纠纷难以有效解决,事后的调查取证、举报诉讼等工作也异常艰难。

提醒:签订购买服务合同要审慎

市场监管部门提醒,消费者进行宠物消费时,务必选择正规购买途径,优先考虑到正规、有资质、信誉好的宠物经营场所。不建议通过网络途径购买价格高昂的宠物,以免出现宣传与实际不符而遭受经济受损。

同时,要注意索要免疫证明。最好提前向正规宠物诊所专业人士咨询了解相关知识,避免买到病宠。购买前应检查宠物的检疫证明,购买后给宠物做传染病化验,并与商家约定清楚宠物检验事项。

特别需要注意的是,签订服务合同时一定要审慎。尤其是对一些商家推出的“0元领养”“免费爱宠”等活动,要详细查看约定后续义务,避免被“套路”,比如明确宠物刚买回家出现拉肚子等症状时的处理方式,以及宠物生病或死亡后双方责任的界定等。

专家指出,这种新兴的消费模式,从设计之初就游走于金融、消费、动物保护等多领域监管的边缘地带,极易出现监管盲区。因此,相关部门应加大监管力度,切实保障消费者权益,让宠物消费市场更加规范、健康地发展。

不吐不快

谨防『先用后付』甜蜜外衣下的消费隐患

成辉

近年来,凭借灵活、便捷优势,“先用后付”在电商平台迅速普及。“先用后付”,顾名思义,就是满足特定条件的消费者,在购买商品或服务时,可先0元下单试用,待确认接受商品时再支付款项的一种新型消费模式。

表面上看,此种消费模式让消费者占据主动,实则暗藏“隐形陷阱”。在开通环节,部分平台将“先用后付”设置为支付页面默认推荐选项或者优先选项,有部分消费者可能在不知情的情况下误用,导致后续未按时还款而产生了逾期费用,甚至出现信用风险等问题。

容易催生冲动消费。无需即时支付的模式不仅降低消费门槛,还延后对实际花费的感知,一些消费者抱着“不买白不买”的心态盲目下单,等到还款期限临近,才发现自己堆积了大量不必要的账单。尤其是“一老一小”群体,因认知能力有限,更容易受到影响。还有甚者,因过度依赖这种支付方式,陷入以贷还贷的恶性循环。

某些不良商家还借此“钻空子”,利用消费者试用环节的疏忽,以次充好、虚假宣传,而当消费者发现商品质量问题要求退款时,又以各种理由拖延,最终只得自认倒霉。笔者在某投诉平台以“先用后付”为关键词搜索,随即弹出400余条相关投诉信息,其中,产品质量、默认开通、关闭步骤繁琐、不知情订阅、诱导分期付款、罚息过高等成为投诉“重灾区”。

因此,消费者在面对“先用后付”的甜蜜诱惑时,务必保持清醒、瞪大眼睛,仔细阅读服务协议,了解收费标准、还款方式及逾期后果,切勿因一时便利忽视潜在风险。更重要的是,职能部门要加强对这一新兴消费模式的规范与监管,督促平台完善规则、透明收费,切实保护消费者合法权益。

市场监管部门联合湖南日报

公开征集肉制品、食用植物油违法违规线索

湖南日报5月21日讯(全媒体记者 李成辉)记者近日从省市场监督管理局获悉,为进一步加强肉制品、食用植物油质量安全监管,切实维护人民群众身体健康和市场秩序,营造安全放心的消费环境,该局将组织开展制售假劣肉制品、食用植物油突出问题专项整治,并联合本报向社会公开征集有关违法违规线索。

肉制品违法违规线索征集范围涵盖未按规定查验国产畜禽产品动物检疫合格证明、肉品品质检验合格证明和进口肉类产品入境货物检验检疫合格证明,非法买卖、伪造检疫合格证明或者证货不符;生产经营病死、腐败变质畜禽肉,以及来源不明、未经检验检疫或者检验检疫不合格肉类产品;非法添加非食用物质、滥用食品添加剂;掺杂使假、以假充真、以次充好,以低价肉品冒充高价肉品,以调理肉制品冒充“原切肉”“鲜切肉”,以其他畜禽产品假冒牛(羊、驴)肉类产品;未经许可或超出许可范围从事肉制品生产加工的黑窝点、黑作坊,以及冒用他人厂名厂址;网络食品交易第三方平台的肉制品经营者在销售页面公开信息与实际销售的食品不一致;网络直播间未以显著方式或链接标识展示肉制品实际经营主体等信息;走私冻肉更换包装、非法销售以及涉及肉类产品的其他违法违规线索。

食用植物油违法违规线索征集包括:使用霉变等不合格原料生产加工食用植物油,低等级食用植物油冒充高等级食用植物油,低价食用植物油冒充高价食用植物油,将过期食用植物油精炼后冒充新油;在食用植物油中添加香精香料、色素;食用植物调和油不如实标注各种食用植物油比例,转基因食用植物油未按规定显著标示,浸出工艺标称压榨工艺等虚假标注;散装食用植物油生产经营者未履行交付装卸运输管理责任义务,罐车混装运输以及涉及食用植物油的其他违法违规线索。

省市场监督管理局表示,欢迎社会各界积极参与,鼓励食品生产经营者、网络食品交易第三方平台提供者内部人员及相关知情人积极举报违法线索。举报属于市场监管部门职责范围内的重大违法行为,经查证属实结案后,按有关规定给予相应奖励。举报人可随时拨打12315举报热线、登录全国12315互联网平台,或通过当面、信函、电话、邮箱等方式向各级市场监管部门举报。

此外,也可拨打湖南日报热线电话18670055661或下载新湖南客户端,进入湘问频道投诉。

谈心室

真正的快乐来源于内心的平衡和满足

老师:

我是一名普通的上班族,最近发现自己陷入了一种奇怪的状态:工作日总是无精打采,情绪低落,但一到周末和朋友打篮球时就精神焕发,充满活力。虽然每次运动后都感觉心情愉悦,但这种快乐总是转瞬即逝,第二天又回到了原来的状态。我怎样才能让这种快乐持续得更久?

小张

小张:

你的经历其实反映了很多人的困惑:有时候我们会感到特别快乐,有时候又情绪低落。其实,我们的情绪状态很大程度上受到大脑中一些特殊化学物质的影响,这些物质被称为“快乐物质”。

“快乐物质”是指那些能够引发或增强快乐感的化学物质,主要存在于人体大脑中,对情绪、行为和心理健康有着重要影响,主要的快乐物质有多巴胺、血清素、内啡肽、催产素。这些快乐物质不仅影响我们的情绪状态,还通过不同的机制帮助我们应对生活中的各种挑战和压力。多巴胺的产生通常与欲望的满足和挑战的成功有关,例如达到目标、完成任务或获得奖励时,大脑会分泌多巴胺,带来短暂的愉悦感。内啡肽通常在学习、运动等活动中产生,当运动达到一定量时,人体内的内啡肽分泌会增多,人们会感到快乐和满足。晒太阳、吃富含色氨酸的食物,以及练习冥想和感恩等可以促进血清素的分泌,维持情绪的稳定。与朋友聚会时,催产素会强化我们的信任感和归属感。比如你周末和朋友打篮球引发的快乐就是内啡肽作用的结果,同时在与朋友的互动中也激发了催产素的产生,增强了社交愉悦感。

你的困惑是想一直维持快乐的情绪,但追求快乐并不意味着要时刻保持亢奋状态,健康的情绪状态应该是平衡的。过分追求快乐反而可能导致相反效果,在追求快乐的过程中,我们需要警惕一些可能带来短期愉悦但长期有害的方式。例如,过度依赖社交媒体点赞带来的多巴胺刺激,可能导致成瘾和焦虑;暴饮暴食获得短暂满足,可能破坏血清素平衡;滥用药物或酒精来获得快感会抑制内啡肽的自然分泌,导致依赖和成瘾。“快乐物质”也并非万能的。情绪是复杂的生理心理过程,受多种因素影响,“快乐物质”只是其中的一部分,过度强调其作用,可能导致我们忽视其他重要因素,如认知模式、社会环境等。

平时无精打采,情绪低落,可以尝试采取以下一些措施来促进身体内“快乐物质”的产生及平衡:设立生活目标,设定并实现小目标能刺激多巴胺分泌,可以把工作中的任务分解为小步骤,每完成一步都能获得成就感,提升日常工作的幸福感;开展规律运动,平时开展有氧运动,比如散步等,它能同时提升多巴胺、血清素和内啡肽分泌水平,让我们维持情绪的稳定和快乐;加强健康饮食,平时可以多吃鸡蛋、奶酪、坚果等富含色氨酸的食物,助力血清素合成;保障良好睡眠,睡眠不足会严重影响多巴胺和血清素的平衡;增强社交互动,平时可以与同事约个中餐,刺激催产素的分泌。还可以通过晒太阳、听音乐和按摩等健康的行为促进“快乐物质”的联合分泌。

真正的快乐不是来自外部的刺激,而是源于内心的平衡和满足。日常生活中,我们更应该通过加强对自我的认知、接纳和欣赏,树立对生活的积极态度,不断自我调节和成长来提升幸福感。

湖南省高校心理健康服务团队 胡健(湖南大众传媒职业技术学院)

党报帮你办

投诉热线:18670055661

你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱:xw777111@163.com)

的士司机随意加收10元被处罚

编辑同志:

4月24日7点多,我出差到桃源县,打了湘JT8868号牌的士车从桃源站到桃源县兴旺路。到达目的地后,计价表显示30.5元,司机告知加价10元,说过了工业区某个路口要加10元钱,打的都是这样的价格。我是外地人,只能同意,我表示需要发票。司机在到达目的地后原地行驶两个100米,打了两张5元的发票给我。

一市民

记者追踪:

5月6日,桃源县交通运输局回复:经查,出租车湘JT8868违规收费问题属实。依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车服务质量信誉考核办法》,作出如下处理:对巡游出租车湘JT8868车辆停运整顿三天;对当班驾驶员罚款300元;服务质量信誉考核扣5分;退还多收取的乘车费用10元。当事人可以通过我局的举报电话联系退费。我局将进一步加强打非治违的力度,一经发现违规经营行为将严肃处理,举报电话0736-6629668、0736-6622877。

湖南日报全媒体记者 田燕

消防通道被电动自行车占据

编辑同志:

我是一名长沙居民。我发现岳麓区学士街道联丰路联丰小区沿线一处消防通道,被众多电动自行车占据,俨然成为了免费停车坪,存在消防安全隐患,希望有关部门及时处理。

一居民

记者追踪:

5月7日,长沙市岳麓区消防救援大队回复称,该队工作人员已现场核实情况,对周边2户电动自行车商行予以警告,责令其立即整改落实,并要求在3个工作日内整改到位。

湖南日报全媒体记者 王振亚

人行道旁樟树为何被砍

编辑同志:

怀化市溆浦县兆隆花园和大盛家园中间的大汉路人行道旁,20多年树龄的樟树被砍,是何原因?

一居民

记者追踪:

5月6日,溆浦县城市管理和综合执法局回应:经调查核实,因4月21日夜间刮大风,造成城区部分绿化树木被吹折。执法人员现已安排管护公司人员对存在安全隐患的破损树木进行清理,后期将进行补栽。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

物业欲对小区公共区域停车收费

编辑同志:

郴州市苏仙区金科城小区物业没有经过业主大会商议,欲对小区公共区域(外围车位)停车进行收费。

一居民

记者追踪:

4月30日,苏仙区观山洞街道办事处回应:经查,目前物业准备启动收费,但还未收费。因该范围属于公共区域,所属人为小区全体业主,物业需征求小区业主同意才能进行收费。街道和社区已与物业沟通,现不启动停车收费,建议物业完善程序,征求业主同意后才能进行收费。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

商家不履行承诺也不退费

编辑同志:

我是张家界人,去年4月在骏视界汽车养护馆充值1万元,充值时店铺承诺送4个车胎。结果充完值消费了3000元之后,我要求送车胎时,商家反悔。于是我要求商家退回充值余额7000元,商家也不同意。希望你们帮我拿回充值余额。

一市民

记者追踪:

5月6日,记者从张家界市永定区市场监督管理局获悉,经调解,该经营主体已退还消费者6000元,因该经营主体资金周转困难,后续将尽快退还剩余的1000元。

湖南日报全媒体记者 肖祖华