

# 寵物服務投訴多面睇 寵物傷亡 主人心傷

不少人將家中寵物視如己出，不惜為「寵物囡囡」花費張羅最好的寵物服務，然而倘若所託非人，隨時令寵物承受不必要的痛苦和傷害。寵物店的服務五花八門，除提供寵物買賣及美容等服務外，近期更借移民為名目，推出代辦「寵物移民」服務。本會收到了有關寵物服務的投訴，揭示經營寵物生意的商戶質素十分參差，例如有代辦寵物移民的店舖，不僅未讓寵物與主人團聚，商戶最後更通知寵物已死亡，一眾消費者務必小心。

## 個案一：代辦「寵物移民」商戶處理不當 主人損失慘重

張先生的移民申請獲批，並要在短時間內前往台灣報到，2018年10月初他委托A公司替其飼養的一隻陸龜及兩隻蜥蜴辦理「寵物移民」，即場支付\$7,100，職員當時口頭承諾同年11月初可運抵台灣，並發出一張簡單手寫單據。A公司其後通知需要再多等兩個月，張先生亦耐心等待，及至2019年1月初A公司告知運送陸龜需要再支付\$4,000，並承諾付款後兩星期內托運寵物。張先生為求盡早與寵物團聚，雖感無奈，亦按指示將款項存入A公司職員提供的個人戶口。

隨後數星期張先生不時追問進度，A公司每次都以不同的藉口拖延托運日子。張先生於3月回港數天，曾親自前往A公司了解，幾經交涉，A公司保證3月尾一定成功托運，惜最後亦苦無消息。後來張先生的朋友得悉事件，並前往A公司查看，發現店內售賣的一隻陸龜，竟與張先生飼養的陸龜甚為相似。張先生知悉後懷疑A公司轉售其寵物，即時要求職員提供陸龜及兩隻蜥蜴的照片以證明其

寵物安全，對方回應時態度惡劣及諸多推搪，使他更為擔心，決定向本會求助。

### 本會跟進

本會接獲個案後多次聯絡A公司，均不獲回覆。本會同時聯絡了張先生在港的親友，建議通知張先生嘗試直接向漁護署查詢，並提供寵物相關資料，以便署方查核有否為他的寵物簽發動物健康證書的記錄，亦可考慮先領回寵物，以策安全。本會於4月中接到通知，張先生的親友已領回陸龜，但A公司聲稱兩隻蜥蜴已死亡，親友已向香港海關舉報。經調查後，海關發現未有足夠證據證明A公司觸犯《商品說明條例》，其後亦將調查結果告知張先生。張先生會積極考慮入稟追討損失，本會亦提供小額錢債審裁處資料予其參考。

## 個案二：寵物店出售貓隻「雄」變「雌」

陳小姐於B公司購買一隻四個月大的緬因貓，售價為\$14,280，小貓回家初

時有出現輕微不適，她以為小貓未適應新環境，其後一直悉心照料。陳小姐後來發現小貓的身體狀況每況愈下，決定求診，經過一輪檢查化驗後，獸醫證實牠患上腹膜炎。陳小姐指小貓抵抗力弱，最終不敵病魔離世。但令她最為不忿的是，B公司給予的針卡及單據，清楚列明小貓為雄性，但她自行帶小貓看獸醫時，獸醫卻確定該貓隻為雌性，B公司實在有疏忽或欺騙之嫌。

陳小姐表示貓隻病逝無法挽回，但不接受B公司做事輕率，連貓隻的性別也弄錯，她甚至懷疑是否調換了另一隻本身已有病患的貓給她。B公司否認有關指控，聲稱陳小姐當日沒有指明欲購買貓隻的性別，又搬出合約條款有提供14天保障期但保障不包括腹膜炎等等，拒絕她的退款要求，更質疑陳小姐為何沒有及早發現貓隻性別問題。陳小姐對此十分不滿，她向本

會投訴時指B公司售予她的貓隻，與針卡及單據上所寫的性別不符，是嚴重的過失，B公司絕不應將責任推諉予消費者。

## 本會跟進

B公司負責人電話回覆本會，強調合約已訂明退換條款，加上陳小姐於購買貓隻近三個月後才投訴，堅拒提供任何安排。陳小姐明白B公司並未因本會介入而改變決定，會考慮入稟小額錢債審裁處，她亦授權本會將個案轉交香港海關調查。

## 個案三：狗隻沖涼剪毛後受傷

李小姐早前攜帶貴婦狗前往C公司沖涼剪毛，兩小時後接到電話通知出了事故，要求她盡快返回C公司。李小姐赫見愛犬身

上有一道血痕及傷口，明顯是剪毛時遭美容師剪傷。李小姐非常心痛，因急於攜同愛犬接受治療，未有即場查問事發因由，但她要求C公司必須就事件負責。經診斷後，獸醫建議替狗隻全身麻醉縫合傷口，但李小姐考慮到愛犬經已13歲，未必能夠承受全身麻醉的風險而拒絕此建議，只能依靠每日洗傷口及餵服抗生素治療。李小姐向本會投訴C公司疏忽，導致愛犬身心受創，事後亦未有主動聯絡慰問及跟進，要求本會去信反映不滿及記錄個案，以作警惕。



## 總結

上述三宗個案揭示，有關經營寵物生意的商戶實在責無旁貸，個案一商戶收款後只發出簡單手寫單據，口頭承諾托運日子，卻一直未有落實提供辦理所謂寵物移民的具體細節，例如辦理出/入口文件及購買機票等等；而商戶要求消費者將額外款項存入職員的個人戶口，亦非一般正常做法。案中消費者付款後一直盼望與寵物團聚，不料所託非人，最後更白白失去兩隻寵物。究竟商戶接收三隻寵物後曾作何等處理，實在令人懷疑，無奈的是消費者已蒙受損失，更要花精神時間入稟追究責任。

現時法例只規定所有超過五個月大的狗隻，必須植入微型晶片、注射預防狂犬病疫苗及領牌。個案二的貓隻因無需植入晶片，故此消費者只能依靠商戶的描述、單據及針卡等資料，消費者出於信任，沒有懷疑寵物是否她原先的選擇。商戶出售寵物時所提供的單據及針卡，是識別寵物身分的重要證明，而確保文件資料正確乃商戶的責任，如資料陳述與出售的寵物不符，有機會觸犯商品說明條例。

寵物是需要被尊重的生命，不應單純被視為一件商品，經營寵物生意的商戶於提供服務時應對寵物及其主人負責，不應只重視營商利潤，而忽視合理的服務質素。商戶如因服務不妥善而導致寵物傷亡，這種過失未必是金錢賠償可以彌補，本會再

三提醒經營寵物生意的商戶秉持良好的營商責任，應以尊重及愛惜寵物為先。

寵物主人肩負終生照顧其寵物的責任，替寵物選擇服務時應格外謹慎，衡量商戶的口碑及信譽，並留意以下提示：

- **事先查核寵物移民的程序及手續：**申請寵物移民不一定要經商戶代辦，消費者亦可自行辦理。相關程序及手續視乎移居地的動物入口規定，各國規定亦不盡相同。不論是自行申請或是經第三方代辦，消費者都應該親自經官方渠道查核當地動物入口要求，包括寵物健康及防疫證明文件、到埗後有否隔離期等等。本港漁農自然護理署亦有提供簽發或加簽動物健康證書的服務，如有需要，亦可瀏覽漁護署網頁 ([https://www.afcd.gov.hk/tc\\_chi/quarantine/qua\\_ie/qua\\_ie\\_eapao/qua\\_ie\\_eapao.html](https://www.afcd.gov.hk/tc_chi/quarantine/qua_ie/qua_ie_eapao/qua_ie_eapao.html)) 參閱資料。
- **做足資料搜集 預留足夠時間準備：**有意攜同寵物移居外地的人士必須預早安排，除了辦理文件需時，消費者亦要花時間處理寵物機位事宜。留意不是所有航班都允許寵物登機，必須提早向航空公司了解寵物機位的規定，個別航空公司甚至訂明寵物運輸籠的規格要求，亦可能基於安全考慮，禁止某些動物品種登機。
- **單據合約必須清晰 口頭承諾不可信：**如委託商戶辦理寵物移民此類牽涉較多程

## 本會跟進

本會致函C公司如實轉達李小姐的不滿，及後C公司負責人電話回覆本會，聲稱個案乃意外事故，已向李小姐致歉及承擔了當日的醫療費用。李小姐得悉回覆後，表示C公司只支付了當日的醫療費，但其愛犬現時仍在治療，本會提醒她如欲進一步追討醫療費，或需考慮諮詢獨立法律意見，以保障其權益。

序的服務時，應當訂立清晰的書面合約，列明商戶負責的項目及各項程序的預計辦理時間，以及如未能成功托運該如何處理。假若商戶訂立合約後，要求消費者再支付額外費用，或要求將款項存入個人戶口，消費者要衡量做法是否恰當，即使同意有關做法亦應要求商戶發出正式單據證明。

- **購買寵物宜自行找獸醫檢查：**寵物店出售「病貓」「病狗」的事件時有聽聞，消費者一般難以自行判斷寵物的健康狀況，年幼的寵物亦較為容易生病。消費者應盡量考慮以領養取代購買，如要購買寵物亦應只光顧持牌動物售賣商，事先了解商戶是否設有保障期，問清楚退換條款。漁護署建議在簽收寵物前仔細檢查寵物的整潔度和精神狀況，以及盡量核對清楚寵物的資料，而且針卡上必須有接種防疫疫苗的記錄。接收寵物後，消費者宜盡早找註冊獸醫檢查寵物身體狀況，再次核對寵物的性別、品種、年齡等與針卡資料是否一致，如發現問題亦可及時向商戶提出。
- **寵物美容後檢查其身體狀況：**寵物美容涉及沖涼、剪毛及修剪手腳甲等程序，美容師稍一不慎就有機會令寵物受傷，帶寵物進行寵物美容服務後，消費者應仔細檢查寵物身體各個部位。如發現寵物受傷或有異樣，應立即通知商戶及告知是否會帶寵物到獸醫接受治療，妥善保留醫療單據及醫生證明，以備有爭議時用作憑證。