2026.4.9 星期四
责编 薛敏 | 美编 陈学铭 | 校对 赖敏
江南晚报

## 爱宠丢失，无锡一女子求助“专业团队”——

# 找三家机构花了五位数，到头寻来一场空？

对于养宠人士而言，猫、狗等宠物早已超越了“玩伴”的定义，成为家人般的存在。一旦宠物走失，主人往往陷入煎熬。此时，专业寻宠机构成了不少失主的“救命稻草”。

无锡市民华女士就遭遇了这样的烦心事：在爱猫走失后，她先后求助3家寻宠机构，前后花费1万余元，最终却寻来一场空。

透视镜 工作室
新闻热线：0510-88300000

### 亲历

## 为寻宠花费1万余元 3家机构上门均无果

华女士家住新吴区，是一名“95后”养宠人士。3月15日晚，华女士的母亲像往常一样喂猫时，发现宠物猫毛毛不见了。此时，她猛然想起，当天傍晚下楼给小区流浪猫送食物时，本想很快就能返回，便没有关紧家门——毛毛大概率是在这段时间跑了出去。

在外聚餐的华女士闻讯后立刻赶回了家。全家人从当晚一直找到次日凌晨3点，依旧不见毛毛踪影，心急如焚。华女士随即在社交平台发布寻猫启事，悬赏1000元寻猫，同时紧急联系网上寻宠机构，希望借助“专业力量”找回爱猫。

3月16日至18日，华女士先后通过社交平台联系了3家寻宠机构。“前两家机构要求先支付寻宠师的路费或成本费（分别为200元、500元），若成功找到宠物，再支付2300元尾款，没找到则不收尾款。”华女士说，这两家机构的寻宠师先后上门，分别排查了小区楼道、地下车库等区域，均未发现有价值的线索。

眼看时间一点点过去，华女士和家人愈发焦虑，担心毛毛遭遇不测。这时，她看到某寻宠机构的账号发布了许多宠物因寻找不及时而死亡的案例，内心更加慌乱，当即决定求助这家机构。“客服一开始说7800元全包，包含1800元定金和6000元尾款。”华女士说，支付定金后，对方又以寻宠师从深圳赶来、机票难买为由，要求她额外支付3000元路费。为让寻宠师尽快上门，她当即付了款。

寻宠师上门后，让华女士签订委托合同并支付6000元尾款，随即展开搜寻。经过10多个小时查找，寻宠师最终给出结论：毛毛大概率进入了附近住户家中，只能等它自行出现再继续寻找。




### 调解

## 涉事商家否认存问题 经沟通退还部分费用

花费1万多元寻宠却无果，冷静下来的华女士越想越觉得被“忽悠”了，尤其是第三家机构最令她不满。

“他们一开始宣传7800元全包，我付完定金又被临时加价。”华女士表示，双方签订的合同中还约定了“若未寻回宠物，不允许对机构进行负面评论”等条款。她认为对方涉嫌虚假宣传、设置“霸王条款”等问题，因此只愿承担寻宠师的往返路费、食宿费、辛苦费等合理成本，要求对方退还其余费用，但客服未予回应。

多次联系该机构无果后，华女士根据其营业执照上的登记地址，向成都市场监管部门投诉。工作人员表示，在该登记地址并未找到该经营主体，建议华女士通过诉讼渠道维权。3月28日，华女士正式向法院提交民事起诉状，要求该机构“退一赔三”。

4月1日，记者查看了华女士与该寻宠机构签订的委托合同及相关转账记录，发现合同约定了本次寻宠服务成本费为1.08万元，若未成功找回宠物，该费用不予退还；若成功寻回，华女士需另行支付2000元尾款。

经查询，该寻宠机构为个体工商户，登记的经营场所位于四川成都，2025年12月已因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”被列入经营异常名录。

记者随后辗转联系到该机构负责客服及售后的刘先生。对方表示，团队配有多名寻宠师，根据华女士的情况匹配了江师傅上门服务，但当时江师傅正在深圳出差，临时飞往无锡的机票紧张，相关费用已明确告知并征得华女士同意。双方签有合同，寻宠过程中华女士也对师傅的工作表示认可，因此机构不同意退款，也不认可“虚假宣传”的说法，认为华女士“退一赔三”的诉求不合理。

经记者沟通，刘先生表示愿意为华女士申请退还部分寻宠费用。最终双方协商一致：该机构向华女士退还6800元。目前，华女士已撤诉。



### 矛盾

## 主人饱受失“宠”煎熬 盼专业服务却“不敢”

寻宠服务消费纠纷得到化解，但“如何让毛毛尽快回家”的问题依然困扰着华女士一家。如今，她的社交账号每天都会更新寻猫帖子，悬赏金额已提高至5000元。

“毛毛和它的兄弟姐妹原本是我前公司的猫，我经常照料。后来公司负责人无力照看，我就把它和另一只接回了家。”华女士说，每天清晨她都是在毛毛的呼噜声中醒来，全家人早已把它当作家庭的一分子。

“每天早上一家人相互打气，满怀希望出门寻找，可到了晚上总是一无所获，带着失望回家。”她坦言，迟迟找不回毛毛，全家人都陷入自责——母亲怪自己没关好门，父亲怪自己没看好猫，她也怪自己当晚不该外出聚餐，“如果我在家，也许毛毛就不会走失了”。

“我今年5月份要搬家了，之前布置新家时，已经给毛毛准备好了小房间和玩具，真的很希望它能早点回家。”华女士的话语里满是期盼。

和华女士一样，市民蔡女士也正承受着寻宠的煎熬。“已经44天了。”相伴10年的爱犬意外走失后，她每天都在盼着它回来。这段时间里，她报了警，在爱犬可能出现的地方张贴了大量悬赏启事，几乎求助了所有能提供帮助的熟人，却始终没得到有效线索。“我想过找寻宠机构，只要能找到它，花上万元我也愿意。但咨询了几家后，实在很难辨别优劣，担心花了钱又找不到宠物，只能作罢。”蔡女士说。

蔡女士的担心并非个例。采访中，记者在无锡一个同城寻宠微信群内，对22位有宠物走失经历的养宠人士进行了问卷调查（部分题目为多选）。结果显示，宠物丢失后，超七成受访者会先自行寻找；超六成会采用张贴寻宠启事、发布悬赏信息等方式；而选择求助寻宠机构的受访者不足三成。

对于寻宠机构，31.8%的受访者认为“机构相对专业，愿意选择”；59.1%的受访者则表示“很需要，但不敢选择”。至于不敢选的原因，超八成的受访者担心“花了钱却找不回宠物”。

在收费模式上，45.5%的受访者认为“寻宠师合理的差旅费（以发票为凭证，找不回不退）+合理的辛苦费+赏金（找回后支付）”的方式较为合理；另有45.5%的受访者认可“成功找回后一次性支付寻宠费”的模式。

那么，丢失宠物人士“不敢选”的顾虑是否多余？寻宠市场是否有“坑”？本报后续将推出深度调查报道，敬请关注。

（记者 镜言 部分图片为受访者供图）




