2026.4.13 星期一
责编 毛煜雯 | 美编 宗海东 | 校对 罗丹硕
江南晚报

寻宠需求催生新行当

重金请来的是“侦探”还是“真坑”？

近日，本报就市民华女士万元寻宠之事，发布了《找三家机构花了五位数，到头寻来一场空?》报道（详见本报4月9日A04版），引发网友关注。那么，“重金寻宠”，是请来了专业寻宠“侦探”，还是被引入了消费“陷阱”？连日来，记者对此进行了采访。



调查

“找不回不收费”实则有前提

为了解目前市场上寻宠机构的服务内容、收费标准等情况，连日来，记者以“寻找丢失宠物”为由，在多个网络平台随机联系了12家服务范围包含无锡的寻宠机构。

这12家寻宠机构中，除1家为个人经营、无营业执照外，其余11家均声称是有营业执照的经营主体，登记的住址或经营场所多为上海、佛山、广州、北京和南京。其中，一家机构在宣传页面上标注其在上海、广东共有3家公司，记者在国家企业信用信息公示系统中对3家公司进行查询后发现，仅一家处于“存续（在营、开业、在册）”状态，另外两家中，一家已注销，一家“查无此人”。

在12家寻宠机构的宣传页面上，大多标注了“配备专业设备”“寻宠师经验丰富”等内容，展示的设备包括无人机、生命探测仪、热成像仪、诱捕笼等。有11家机构宣称“寻回率高”，其中，8家明确标注寻回率为90%、90%以上、95%，1家宣称“寻回率全国第一”。

在收费方面，有9家宣称“找不回不收费”或“支持找到后付款”。但当记者提出要选择该模式时，仅一家客服同意，其余8家客服人员均予以拒绝，给出的解释为“仅24小时内丢失的猫咪适用该收费模式”“不收费指的是服务费或赏金，寻宠师的出勤费、成本费仍需支付”等。

通过咨询12家寻宠机构的客服人员，记者了解到，部分受访机构有多种收费方案，根据宠物走失情况、配备的寻宠人员、寻找时间等不同，收费标准不一。其中一家机构是按寻宠师等级（初、中、高级）收费，等级越高收费越高。当记者询问“高级寻宠师是否有资质证明”时，对方坦言，等级是该机构根据寻宠师的工作能力自行设定，国内目前并没有相关等级评定。

整体来看，上述机构的收费模式主要分为两种：一种是“定金或成本费＋尾款”，其中成本费在300元至3800元不等，定金在1000元至2000元不等，且这两笔费用均需预付，无论是否找回宠物均不予退还；尾款则在5000元至3.8万元不等，有的机构要求客户在寻宠师上门前预付，找不回会退款，有的则允许客户在找回宠物后再支付。另一种是一次性付款，费用在6800元至7800元不等，除1家承诺“找不回宠物全额退款”外，其余均表示“无论是否找回宠物，都不退费”。

风险

合同“特色条款”涉嫌“霸王条款”

上述商家的宣传是否存在问题？记者就此咨询了无锡市市场监管部门相关人士。

该人士表示，一般消费者看到“找不回不收费”，会理解为任何情况下找不回宠物都不收费。商家未在宣传页面显著提示前提条件，只在客服沟通时予以补充，属于隐瞒关键限制条件，容易对消费者造成误导，涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》中关于虚假宣传的规定。此外，机构宣称“寻回率90%、95%”“寻回率全国第一”等内容，需要提供合法依据，否则，将涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》中关于虚假宣传的规定、《中华人民共和国广告法》中关于绝对化用语的规定。消费者遇到这类行为，可以向平台或机构所在地市场监管部门投诉举报。

记者在采访中发现，多数寻宠机构均表示，会与客户签订服务合同。多家机构提供的合同中，均有一条具有“行业特色”的条款，大致内容是：双方签订合同后，无论以任何方式找到宠物，包括宠物自行回家、宠物主人自行找到或被他人送回等情形，均视作寻宠师找到，客户需支付全部尾款。

对此，北京德恒（无锡）律师事务所合伙人汪浩瀚律师分析认为，该条款存在不合理免除或减轻寻宠服务方的责任，加重消费者责任、限制消费者主要权利的情形，涉嫌不公平格式条款，即俗称的“霸王条款”。依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，若有被法院等有权机关判定属于不公平格式条款的内容，则该约定会被认定为无效。

同时，汪浩瀚律师对记者从上述机构处收集到的寻宠服务合同进行全面审核后发现，多数寻宠服务合同约定内容过于简单，在合同主体、标的（目标宠物、寻回标准）、服务内容及范围、服务质量、收费标准、履行期限、违约责任、争议解决等核心条款上，均未作出清晰约定，且未明确定金支付比例、违约金标准等，并在部分合同中存在赋予寻宠服务方较大的单方解除权，这些情况都可能损害消费者合法权益，也给消费者后续维权带来困难。

汪浩瀚律师提醒，消费者在选择寻宠机构时，一定要仔细审阅合同条款，优先选择费用构成合理的机构，对于合同中的不公平格式条款，应明确拒绝，或要求商家修改，同时注意留存前期沟通记录、商家服务承诺、转账记录等相关证据，以备后续发生争议时维权之需。

透视镜工作室
新闻热线：0510-88300000

声音

“低门槛”致从业者良莠不齐

采访期间，记者还联系到了多位具有成功寻宠经验的寻宠师和热心市民。

市民严先生曾因自家宠物犬丢失，花费7800元向寻宠机构求助，但寻宠师并没有帮他把狗找回来。尽管如此，他认为找专业寻宠师是有必要的。“我和他们一起找狗时，发现他们有专业的搜寻方法。比如，他们遇到无摄像设备覆盖的盲区后，会到现场实地勘察，推理狗可能去的方向，然后不断拼凑它的走失轨迹。”严先生说，“虽然寻宠师没有帮我找到狗，但我靠他们教给我的这个方法，最终自己找到了我的狗，还帮我岳母、朋友找回了3条走失的狗。”

已从业4年的阿威（化名），目前在一家寻宠机构负责客户前期沟通、寻宠等工作。他认为，在相似的情形下，宠物能否成功寻回，主要依靠寻宠师的经验，设备只能起到辅助作用，运气也占一定因素。

阿威解释，一名优秀的专业寻宠师，需要了解动物的习性，具备丰富的寻宠经验、很强的责任心，且要细心。前期需要向失主详细了解宠物的性格特点等信息，之后通过现场勘察，捕捉到宠物毛发、脚印等线索，判断宠物的走失方向和路线。

“目前这一行的准入门槛极低。”阿威说，只要配备简单的辅助寻找装备，“任何人都可以接单上岗”。正因如此，市场上混入了一些不专业的人员，甚至有的机构接单后，直接外包给事发地的同城兼职人员，这些人没有任何寻宠经验，只是到现场排查一圈后就草草收场。

建议

行业健康发展需多方协同发力

无锡市宠物诊疗协会常务副会长郑继文近期也在关注寻宠行业。

“专业的寻宠机构不仅可以为失主提供专业帮助，还能给予失主希望和一定的心理慰藉，即便最终未能寻回宠物，失主也能因‘尽了最大努力’而减少遗憾。”郑继文认为，专业寻宠机构的出现对宠物业而言，是一个利好。

不过，需要引起重视的是，当前该行业准入门槛低、缺乏服务标准、从业者良莠不齐，而且服务质量没有明确的评估标准，专业性难以衡量，部分机构甚至在不具备寻宠能力和经验的情况下，利用失主“病急乱投医”的心理谋取利益，这些问题都严重制约了行业的健康发展。

对此，郑继文建议，有关监管部门和网络平台应加强监管，严厉打击违规经营行为，规范商家的经营活动；消费者应保持理性，宠物丢失后不要盲目轻信机构的宣传，而是多对比、多咨询，谨慎签订合同，遭遇纠纷时积极维权；相关行业协会及从业者应强化自律意识和品牌意识，特别是从业者，应摒弃短期逐利思维，深耕行业、积累经验，以专业服务赢得口碑和市场。

“相信随着行业标杆的树立和市场的自然洗牌，不良从业者会被逐步淘汰，寻宠行业终将走向规范化、专业化，真正帮助宠物回家，让更多宠主依靠专业力量‘失而复得’。”郑继文说。（记者 镜言）