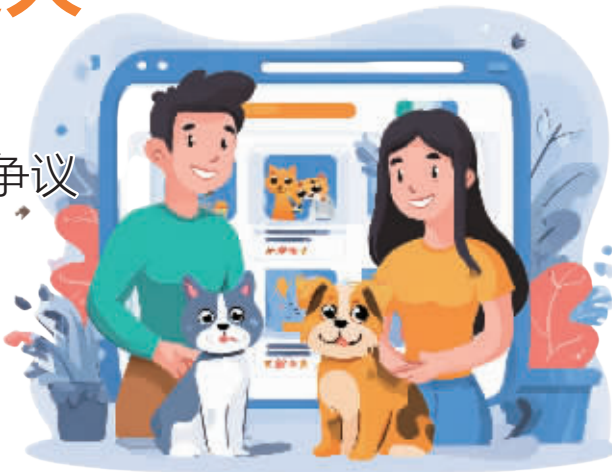


宠物店弄丢顾客爱犬 如何赔偿？

这起涉及特殊情感价值的消费争议

引出“情感慰藉金”话题

饲养多年的宠物犬在宠物店走失，该如何获得赔偿？近日，宁海调解的一起案例给消费者提供了可供借鉴的处理方式。



1 宠物犬在店内走失 “怎么赔”成焦点

日前，消费者徐女士将其饲养了8年之久的宠物犬送至宁海县某宠物店洗澡美容。当天下午，徐女士接到店家电话，被告知爱犬在店内意外走失。

事发后，店主承认因操作疏忽，未及时关闭店门导致宠物犬跑出，也曾使用无人机在店铺周边区域进行数小时搜索，但未发现宠物犬踪迹。店家提出了一套赔偿方案：去宠物市场寻找并购买一只同品种的黑色金毛幼犬作为替代，并额外补偿消费者一部分现金。

徐女士当场拒绝了该方案。她认为，自己饲养了8年的爱犬，其情感价值远非一只新的幼犬和金钱所能衡量。双方就赔偿问题无法达成一致，多次沟通无果。徐女士遂向宁海消费者权益保护委员会梅林消保分会投诉，请求介入调解，维护其合法权益。

工作人员首先前往涉案宠物店进行现场核查，通过询问店主和当值员工、查看店内监控录像，掌握了该案的来龙去脉。

调解过程中，双方争议的焦点主要围绕宠物作为特殊标的物丢失后，其损失价值如何界定，赔偿范围和方式应如何确定？

店家认为，宠物在法律上属于财产，其赔偿应以市场价值为基础，遂提出赔偿同品种幼犬，额外给予现金补偿是表达歉意，该方案已是最大诚意。

徐女士则认为，丢失的不仅是财产，更是8年的情感寄托和精神陪伴。新幼犬无法替代原有宠物的地位和与之相关的情感链接。因此，赔偿不仅应包括宠物的市场价值，还应充分考虑其承载的特殊情感价值和给主人造成的精神痛苦。

2 双方达成一致 案件圆满解决

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第五十二条的规定，宠物作为合法财产，其安全在接受服务期间应得到保障，店家因过失造成宠物丢失，构成违约和侵权，依法应承担赔偿责任。同时，宠物消费纠纷的特殊性在于活体宠物的双重属性，它既是物权法意义上的“物”、具有财产价值，又是与主人有深厚情感链接的“伴侣”、具有特殊的情感价值。简单地以市场价进行赔偿，不符合公众的一般情感认知，也难以真正化解矛盾。

调解人员也劝导徐女士，情感价值虽重，但在法律框架下将其完全量化存在困难，需要理性看待，寻求一个双方都能接受的解决方案。

经过工作人员长时间的调解和反复沟通，最终双方达成和解协议：1. 宠物店负责人当面诚恳道歉；2. 店家提供一只同品种健康幼犬；3. 店家一次性补偿2000元，作为其情感慰藉和弥补。徐女士对调解结果表示满意，双方当场签订了调解协议书，本案圆满解决。

3 情感慰藉金 体现灵活性和人文关怀

因经营者责任造成伴侣型宠物丢失，涉及精神损害赔偿吗？本案的解法是，寄托情感价值的宠物丢失涉及情感损害，补偿定性为情感慰藉金。

本案是一起典型的新型消费领域“宠物消费”中因服务不当引发的财产及情感损害纠纷。案件的成功调解，为处理类似涉及特殊情感价值的消费争议提供了有益借鉴。

本案中，消费者将宠物送至宠物店接受服务，双方形成有偿服务合同关系，同时包含了保管合同的法律特征。宠物店作为服务提供方和保管方，负有按照约定提供服务和妥善保管宠物的双重义务。因其员工疏忽导致宠物丢失，是明显的未尽到保管义务，构成了根本性违约，其过错和法律责任是清晰明确的。

案件调解的难点和核心在于如何定损。与普通财物不同，伴侣型宠物凝结了主人长期的情感投入，具有显著的人格利益色彩。对于一只饲养了8年的宠物犬而言，其市场交易价值可能很低甚至为零，以此为标准显然不公。间接损失与情感价值是本案定损的主要考量部分。在本案调解中，调解人员将法律的原则性规定与社会公众的普遍情感认知相结合，将2000元补偿定性为情感慰藉金，既承认和尊重了消费者的情感损失，又避免了直接套用精神损害赔偿可能引发的法律争议，体现了调解的灵活性和人文关怀。

记者 毛雷君

21岁大学生查出胰腺癌，年轻不是“不体检”的理由

21岁女大学生小翁最近着实受了一番惊吓。因腹部持续疼痛，她去医院检查被确诊为“胰腺癌”，肿瘤最大直径7厘米。所幸这是一种相对“温柔”的肿瘤——胰腺实性假乳头状肿瘤（以下称SPN），手术切除后已经无碍，但经此一遭，她再也不敢忽视体检了。

宁波市临床病理诊断中心组织病理二科王莉副主任医师表示，SPN发病非常隐匿，2025年发表在《Clinical and Experimental Medicine》的一项研究数据表明，平均发病年龄仅为30.7岁，年轻不能成为不体检的理由。

21岁患上胰腺癌 这种肿瘤特别“青睐”年轻人

小翁是一名大二学生，身体向来不错。几个月前，不知什么原因，她腹部突然开始剧烈疼痛，持续两三天也没有缓解，还伴有恶心呕吐大汗和发烧症状。小翁不敢疏忽，赶紧去医院检查，做CT时发现，她左侧腹腔胰腺处有一个很大的肿瘤，最大直径7厘米。奇怪的是，她也做了肿瘤标志物检查，结果未发现异常。

在医生建议下，小翁切除了肿瘤，随后病理样本被送至宁波市临床病理诊断中心，确诊为胰腺实性假乳头状肿瘤。

“这是一种好发于年轻育龄女性的肿瘤。”王莉说，过去两年多，她确诊过4名患者，除一人年龄超过60岁以外，其余三人均小于35岁，有两人还不到30岁，均为女性。据统计，SPN平均发病年龄仅为30.7岁。

SPN发病非常隐匿 34.7%患者可能完全没有症状

SPN虽然是胰腺恶性肿瘤中的一种，但生物学行为属于低度恶性。小翁在切除肿瘤后，很快恢复健康，重新返回课堂。

王莉介绍，根据权威杂志报道，SPN总体预后极佳，肿瘤完整切除后治愈率超过95%；绝大多数患者术后不需要接受辅助化疗或靶向治疗。但它看似“温柔”，实则“伪善”，近来也有文献报道，SPN淋巴结转移率约5.1%，复发率约占2.4%。

“如果肿瘤体积过大、破裂，或者患者年龄特别小，或者是男性患者，复发或转移的风险会大幅增加。”王莉说，SPN是一种发病非常隐匿的肿瘤，约34.7%的患者可能没有任何症状，部分患者血清学检查中肿瘤标志物可能会出现阴性结果，只有当肿瘤生长较大压迫到毗邻器官时，才会表现出相应的症状，如腹痛、恶心呕吐等。

不要因为年轻忽视体检 远离有害化学物质/放射性环境

针对SPN发病隐匿，且尤为青睐年轻女性的特征，王莉认为，每年一次的定期体检非常重要，尤其是家族中有胰腺肿瘤病史的市民，千万不要因为自己年轻而不去体检，建议定期进行腹部超声筛查，早发现、早治疗是对抗肿瘤的最佳决策。

SPN的致病因素多数因为基因突变，王莉还建议市民控制环境因素，尽量避免接触或暴露在有害化学物质及放射性环境当中，从而引起基因突变，如过量接触有害化学试剂、油漆或者甲醛超标的环境。

此外，保持良好的生活作息及健康饮食，避免熬夜和过度劳累刺激损害胰腺细胞，引起胰腺功能减退。万一被确诊SPN也无需过度紧张，只要规范治疗，定期随访，多数可以拥有良好的预后效果。

记者 周皓亮 通讯员 车倪