



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

供需失衡、标准不一、监管滞后：宠物医疗市场亟待规范

随着养宠家庭逐年增多，宠物健康需求备受关注。记者近日走访北京、重庆、辽宁等地宠物主和医疗机构发现，宠物医疗市场红火背后，迥异的收费标准、名目繁多的检查项目、来源不明的宠物药物等问题刺痛着消费者。

受访专家认为，种种乱象的背后是当前宠物医疗市场供需失衡、标准不一、监管滞后等问题，建议加大宠物医疗的人才、药品、服务供给，完善宠物保护相关法律法规，推动制定宠物诊疗行业标准，严格规范执业，严厉打击无资质上岗等行为，促进宠物医疗健康有序发展，让“糊涂账单”变“明白消费”。

看病“烧钱”引吐糟

记者通过实地走访和网络平台问询发现，宠物医疗费用不合理、过度医疗及误诊、捆绑消费、到店虚加价、劣药泛滥等成为消费者反映的主要问题。

——看病难，服务质量参差不齐。不久前，沈阳市民刘宏帆经历了“丧宠之痛”。“医生非常不专业，扎针找血管找了40分钟，将小狗的抽搐判断为‘摔拉筋了’，最后吃药、拍磁共振、拍CT、针灸等手段都用上了也没治好。”刘宏帆说，转院后小狗确诊为犬瘟热，但为时已晚。

江苏省扬州市2024年度消费者协会公布的十大消费维权典型案例中，就包括“萌宠绝育手术后离奇丢失7颗牙齿”。据认定，店方未履行术前风险告知及术中操作规范，被要求退还手术费并承担后续牙齿检查费用。

——收费高，诊疗标准难透明。“我的猫咪‘身价不菲’，看病花费超过3000元。”大学生小璇说，“宠物看病全靠运气，运气不好钱包掏空，还耽误治疗。”此前，小璇带着生病的宠物猫看病，宠物医院先以检查为由收费1000余元，前前后后治疗又花费几百

元，久治未愈后转院，不到500元就治好了。

记者走访多地不同规模的宠物医院发现，宠物血常规检查从70多元到150多元不等。相比较为固定的检查项目，个别医院的护理费用也相差数百元。

沈阳毅佳动物医院医生姜代山说，一些商家以低价套餐吸引顾客进门，再通过增加服务内容“宰客”，很多养宠新手面对繁多的项目内容，一看就蒙了，只能乖乖付钱。

——纠纷多，劣药泛滥问题不止。23岁的新媒体编导浪浪告诉记者，她的宠物猫得了猫传腹，在医生推荐下她从药贩子处购买了450元的“特效药”，用药后没多久小猫就死了。浪浪将药送检发现药品质量有问题，“但没办法向外维权，这个药本来就属于未满足国家医药相关标准的‘假药’。”

福建一家专营宠物药店负责人告诉记者，一些不法商家刮掉假药二维码冒充真药销售，这样一来无证卖药就不会被查；进口兽药更易作假，假药以纯英文包装示人，有的医院自己都不知道药品真假。

多重矛盾致乱象频发

记者调查发现，多重原因造就了宠物医疗的种种乱象：

一是宠物医疗服务供需存在结构性矛盾。《2025年中国宠物行业白皮书（消费报告）》数据显示，2024年，我国宠物数量（犬猫）超1.2亿只；城镇（犬猫）消费市场规模超3000亿元，其中，医疗消费市场占比28%；异宠饲养人数约1707万人。与之对应的是，优质宠物医疗资源供给失衡。2024年，我国执业兽医合计约17万人，其中约4万人为宠物执业兽医。根据发达国家每千人对兽医服务的需求比例，我国执业兽医缺口约30万人。

姜代山说，高校的兽医专业侧重于畜牧兽医，宠物临床教学所占比例不高。“目前宠物专科医生比较稀缺，部分医生的临床能力有限。”西南大学动物医学院副教授胥辉豪说，本科院校暂未设置宠物医疗专业，高校兽医教学以经济动物为主。

“全国宠物医院3万多家，看似多但集中在二线城市，三四线城市及农村地区宠物医院数量较少，个别宠物医疗机构与医生甚至缺乏专业资质。”重庆易宠科技有限公司企业销售负责人赵嘉豪说，医疗设备、药品供应亦不均衡，异宠诊疗供需缺口更为严重。企查查数据显示，国内宠物医院相关企业超过1.4万家，异宠专科医院相关企业不到20家。

二是缺少行业标准及规范。重庆时代天街宠胖胖超级MALL负责人何李龙说，宠物医疗行业仍处于发展初期，还没有统一清晰的行业标准，导致服务与品质存在差异。宠物医疗收费是由市场需求和行业自律来决定的，不同地区经济发展水平不同，也较难设定合理上限。“宠物医院都是民营企业，全靠个人投资，设备贵、人员多、租金贵，开店成本达上百万元。”

国联证券研报统计显示，近60%的宠物医院日均接诊量不足10例，超过三分之一的医院利润率不足10%。高成本之下，部分商家为牟利采用了一些“非常”手段。一名浙江省宠物医生说，他每个月要完成10万元至12万元的营收KPI关键绩效指标，按照客流，客单价就要达到400元。“如果上一个宠物主只消费100多元，下一个宠物主我得让他花上700元。”这名宠物医生表示。

三是宠物医疗监管机制严重滞后，纠纷责任认定难度大。西部某地消费者协会工作人员说，宠物医疗纠纷往往情况复杂，包含医生资质、用药、费用等多个方面，涉及农业农村、市场监管等

多部门，部门之间责任划定并不明晰。我国宠物保护的法律法规相对比较滞后，通过司法路径处理时间长、成本高、路径复杂，一般消费者都会放弃，不会深入维权。

呼吁加强监管规范行业发展

受访专家、业内人士认为，面对野蛮发展的行业现状，亟待完善标准规范建设，加强监管及处罚力度，不断加大高质量供给，推动行业有序健康发展。

第一，加快制定宠物诊疗行业标准。何李龙等多名宠物医院负责人建议，由政府牵头相关部门推动制定宠物诊疗行业标准，如出台宠物诊疗管理办法，建立药品和服务价格指导机制。倡导价格透明化，可要求宠物医院采取电子屏滚动或公告牌、线上公众号发布价格信息。

第二，持续加大人才、药品、服务等优质供给。胥辉豪等专家建议，企业、高校持续加大专科医疗人才培养力度，加强宠物医疗科技创新投入，提升行业信息化水平，从业人员努力提升诊疗能力和职业道德；严格规范执业行为，适当加大执业考试难度，注重实操考试，可参考欧美国家规定宠物医生每年参加一定的继续教育才能维持执业资格。

第三，完善制度建设，加强行业全流程监管。赵嘉豪等建议，进一步明确监管主体和职责，完善宠物保护相关法律法规，做到宠物医疗问题认定、责任划分、事后赔偿等有条不紊。政府相关部门要加强行业监管，严格审核医院资质和人员资格，加强对宠物医院价格公示情况的监督检查，加大对价格欺诈、乱收费等行为的查处力度，可设立宠物医疗投诉举报渠道，维护消费者的合法权益。

（据《经济参考报》记者/李晓婷、武江民、宋佳）

有外卖档口利用AI技术让店铺图片“改头换面”

律师：商家使用虚假图片涉嫌违法

10月31日，北京市朝阳区消费者王女士浏览外卖平台时，发现一家专营拌饭的外卖新店。店铺头像吸引了她的注意：图中的饭店位于室外，上方是醒目的招牌，下方是人头攒动的场景，不仅店里店外坐满了人，连门口都排起了两行长队。不过，王女士总觉得有些不对劲，放大一看发现，这张图并非实景，而是有着明显的AI生成痕迹。

在该外卖平台中进行搜索，北京地区共有3家同名店铺，头像均为同一张图片，平台显示“该品牌已售40万+”。记者根据商家信息页中的地址，到王女士提到的店铺实地探访，发现这仅是一个位于地下二层的美食城档口，招牌并

不起眼，也没有其专用的就餐区域，与外卖平台店铺头像中烘托出的“精品堂食店”氛围完全不同。

这种情况并非个例。除了店铺头像，一些外卖店铺的商品页、商家信息页中，也出现了AI生成的图片。王女士认为，现在不少消费者倾向于选择品质较高的外卖，商家使用AI图片，可能让人误以为这是一家人气高、环境好的堂食店铺。

不仅如此，有些商家为了避免“AI味”、追求真实感，还会进行“门头改字”。记者在二手交易、短视频等平台上发现，一些卖家声称提供店铺招牌的改图服务，原理是在一张实拍图上，抹去原店名，加上新店名。

门店视频也可以“以假乱真”。目前，有外卖平台已要求商家提交“一镜到底”的视频材料，清晰连贯地展示门头、用餐区、厨房等关键场景。为了让外卖商家通过平台审核，有卖家表示可以通过技术合成视频，与上述改图原理类似，将客户需要的店名“嫁接”到其他视频中。

相较AI生成，这些在真实素材基础上替换店名合成的假照片、假视频更加逼真，肉眼很难分辨。此类服务的价格大多在十元至上百元不等，不少卖家表示“审核不过退全款”，也强调“对图片用途不负责，不承担责任风险”。

对此，北京德恒律师事务所律师邓煦认为，外卖店铺使用虚假图片、视

频的行为涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权。而制售图片、视频的卖家，如果明知是用于虚假宣传，属于涉嫌帮助其他经营者进行虚假或引人误解的商业宣传。

记者注意到，市场监管总局研究起草的《网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者落实食品安全主体责任监督管理规定（征求意见稿）》近日面向社会公开征求意见。该意见稿提出，平台提供者应当在平台餐饮服务提供者列表页面首页以及不提供堂食服务的人网餐饮服务提供者主页面，对无堂食外卖提供者加注“无堂食”标识。

（据《工人日报》记者/张千）