吃自助餐超时被扣押金 消费者质疑：等餐时间为何算在内

紫牛头条
在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权，不得转载摘编

近日，有网友在社交平台发帖称，7人在东莞一家流浪泡泡自助烤肉店聚餐，用餐超时约20分钟，虽已吃完所点食物，200元押金仍被全部扣除。该网友承认临近时限仍继续点餐，但也质疑：从团购核销开始计时，等待烤盘、上菜都占用两小时时限，实际用餐时间“缩水”，后果是否应全部由消费者承担？

10月30日，扬子晚报/紫牛新闻记者实地探访本地门店发现，流浪泡泡自助烤肉店采用点餐与自取结合的供餐方式，烤肉需下单、等菜后自行烤制，门店工作人员明确表示，等餐时间也计入用餐时限。

30日下午，发帖人更新称，品牌已致歉并退还押金。但计时就餐中，顾客追加点餐与商家供餐延误造成的时间消耗如何区分，仍需厘清。

7人聚餐超时押金被扣 消费者质疑等餐时间过长

据该网友介绍，8月12日，其弟弟为庆祝考上大学，邀请朋友到东莞樟木头天一城的流浪泡泡自助烤肉店聚餐，7人拼桌用餐，共交200元押金。桌上配有两个烤盘，团购核销小票时间为19时30分，当时他们还在前台；落座点餐后，菜先上桌，烤盘却迟迟未到。

该网友称，店员随后提醒21时30分后算超时。距离时限约20分钟时，他们仍未吃饱，追加牛肉饭和红薯，十多分钟后才被告知饭已售罄。随后，他们于21时21分再次点烤肉，21时28分最后一次下单，几批菜品后来集中送到。最终，虽已吃完所点食物，仍因超时约20分钟未能退回押金。该网友承认，明知时限将至仍继续点餐，确有侥幸心理，超时的确不妥。但其认为，等烤盘、等上菜占用了用餐时间，不能让消费者承担全部后果。其称，投诉后商家曾联系沟通，工作人员以规则全国统一、店员提前提醒过为由，表示不能退款。

记者电话咨询涉事门店时，工作人员首先回应：“他自己超时了。”其称，用餐限时两小时，剩餐不超过150克，正常用餐一般不会扣押金，超时太长、浪费太多则会扣款；3人收50元、4人以上收100元押金。记者追问为何超时20分钟就将押金全额扣除时，对方表示“不发表意见”，后在追问过程中直接挂断电话。

10月30日下午，发帖人更新称，流浪泡泡官方已主动联系，致歉并退还押金，且安排运营经理到店开展管理培训。其再次表示，不鼓励超时用餐或浪费食物，但希望门店改善服务。

烤肉需点单后上桌 等餐也计入两小时

记者实地探访流浪泡泡自助烤肉门店，门店采用点餐与自取结合的供餐方式。顾客通过手机小程序选择肉类、海鲜、小食等菜品，烤肉、海鲜及部分主食由门店厨房送上桌；自取区则摆放炸物、水果、甜品、蔬菜和饮料。这意味着，顾客吃到烤肉之前，还要经过点单、等待上菜和自行烤制等流程。一家流浪泡泡门店工作人员明确表示，该店从顾客扫码下单开始计时，等待上菜也包含在两小时内。

记者查看的团购购买须知写明，用餐开始时间以入场券打印时间为准；用餐结束后，经服务员确认光盘且未超时，押金全额退还；超时或浪费超过150克，押金不退。官方客服表示，押金按桌收取，150克也是整桌的剩餐标准，各店规则一致。不过，南京某门店工作人员称，该店目前不对剩菜称重，主要判断是否恶意浪费，通常不会因少量剩餐不退押金；尚未烤制、确实吃不完的肉菜，可以提前告知工作人员撤下。

对于上菜慢是否应延长用餐时间，官方客服建议与所消费门店沟通，未给出统一处理标准。其表示，部分门店会结合用餐体验适当放宽，例如超时5分钟，有的门店不会扣款；出现押金争议，可联系官方协调。

从等餐到退押金 食客对限时自助餐体验不一

记者在社交平台观察发现，上菜较慢、用餐又有时限，实际进食时间被压缩，影响了就餐体验。有人反映，点餐后长时间不见上菜，担心没有点够，又反复追加，结果多批菜品集中送到，难以把握食量；也有烤肉消费者称，等菜、调整火力和烤制耗时叠加，实际能够从容进食的时间受到挤压。在这些食客看来，限时规则约束着用餐进度，供餐速度却未必跟得上。

时间限制的模糊，也影响消费者的预期。一名消费者称，自己将店内的限时90分钟理解为点单时限，以为停止点单后仍可正常吃完，接近两小时被要求结束用餐时还挺意外；也有网友指出，应当核对门店公示的完整规则，不能把停止点单时间与最晚离店时间混为一谈。围绕同一顿饭，双方对“还能不能点”和“还能不能吃”的理解不同，容易在用餐结束时产生分歧。

部分网友并不排斥限时，而是更在意服务是否与规则相匹配。有消费者分享，门店上菜及时、工作人员主动协助烤制，两小时内能够持续正常用餐；也有寿喜烧消费者称，反映上菜慢后，门店曾通过补菜等方式回应，因而对服务留下较好印象。另一些食客则表示，不愉快的用餐经历会让自己短期内不愿再选择自助餐。因此，供餐的效率以及良好的服务会影响部分消费者是否再次到店的选择。

律师评点>>>
超时不等于可以全扣，商家延误应区分责任

江苏禾顺律师事务所律师庄志翔认为，应当区分押金的担保功能与超时后的责任承担。商家不能仅因款项名为“押金”，就当然取得全额扣除的权利；如果扣款实质上具有违约金性质，还需审查其与损失是否相称。依据《民法典》第585条，约定违约金过分高于损失的，当事人可以请求法院或仲裁机构适当减少。

对于“超时押金全扣”，庄志翔表示，这类预先拟定、重复使用的规则属于格式条款。商家既要履行提示、说明义务，也不能通过条款不合理地减轻自身责任、加重消费者责任。“全国统一”或事先提醒，并不意味着条款内容当然有效。如果将商家原因造成的等餐延误一律计入消费者超时，又不分情节全额扣款，条款存在被认定无效的可能。

计时起点不清楚时，也不能由商家事后单方面作出解释。庄志翔认为，应结合条款、交易习惯及公平原则判断；格式条款存在两种以上解释的，应作出不利于提供方的解释。对于烤肉自助，烤盘是否到位、首批菜品是否已具备烤制条件，是判断顾客何时实际获得用餐条件的重要因素。庄志翔律师表示，如果烤盘迟迟未到、下单十余分钟后才告知售罄等情况，经核实确属商家原因造成延误，应相应顺延用餐时间或减免扣款。

庄志翔建议，消费者应保留点单时间、现场照片视频及同行人员证言，商家则应就其主张的计时、提醒和扣款依据提供相应材料。协商不成，可通过12315平台投诉、向市场监管部门反映，必要时起诉，由具体证据判断超时责任及扣款是否合理。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 何子尧

紫牛热点

马尔代夫中国潜水教练18米水下遭3人拉拽
涉事船宿方：已提交调查



水下拉拽视频截图

近日，中国潜水教练小杜在社交平台发布的一段水下冲突视频引发关注。视频显示，10月28日早上，小杜在马尔代夫一处潜点潜水时，与另外3名外籍潜水人员发生肢体冲突，其间对方多次拉拽他，甚至伸手试图摘除他的潜水呼吸调节器和面镜。当天晚间，涉事船宿运营方发布声明称，已将此事提交相关部门调查。

10月29日，当事人小杜告诉记者，28日早上7时36分许，他和一名同伴在马尔代夫的Kuda Rah Thila潜点潜水，当时水下深度大约在18米。

“那个潜点不大，那天人很多，所以有点拥挤。”小杜表示，视频记录下的画面就是双方第一次接触的瞬间。当时他和潜伴正在水下正常活动，并没有影响到其他人。

根据小杜提供的视频画面，一名外籍男子从他的侧下方游过时，突然伸手推了小杜一下，紧接着转过身对着小杜比画了几个手势。小杜表示，自己当时感到莫名其妙，但没有理会对方。但当该男子转身游开时，脚蹼踢在了小杜身上，小杜顺势用手将脚蹼挡开。

随后，旁边另一名身穿白色短裤的潜导突然游到小杜跟前，一把抓住他的手臂不放，小杜为了自身安全，蹬腿踢开了对方，试图保持安全距离。

拉扯过程中，该男子打手势示意小杜离开，在随后的纠缠中，小杜再次用脚蹬开对方，该男子则直接伸手抓向小杜的脸部，试图摘掉他的面镜和嘴里的呼吸调节器，所幸被小杜躲闪开来，该男子随后对着小杜做出恐吓的动作。紧接着，对方船队的第三名人员也游了过来，用手指着小杜加入冲突中。“周围全是他们的人，我只能保持克制。”小杜说。

结束潜水回到船上后，小杜与同伴站在船头用英语跟对面的人理论：“是你们先过来找我的，我没有去找你们！你们3个人围攻我，还抓我的咬嘴（调节器），你们这是想在水下杀了我！”

小杜向记者透露，他从2019年开始接触潜水，目前是一名职业潜水教练。“好在我也是潜水教练，得以全身而退。”小杜坦言，在这场冲突中自己没有受伤，但现在回想起来依然觉得后怕。小杜表示，目前正在准备报警。

记者注意到，10月28日，涉事船队所属的Maldives Legend通过其社交平台账号发布了一则声明。声明中称：“我们注意到网络上流传的一段视频，内容涉及2026年10月28日在Kuda Rah Thila潜点，我们旗下一艘船宿潜水船的潜水员与Infinity X潜导之间发生的事件。我们高度重视此类事件，潜水安全始终是我们的首要原则，我们将继续采取一切措施，确保每个潜点都拥有安全、相互尊重的潜水环境。我们已就事件经过听取了客人的陈述，并已将其提交相关部门进行调查。”

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 马斌