



吃不了 兜着走

218元自助餐,贵阳一女子5次吃出45653元 店家起诉她私自打包应补足餐费

本酒水只限自助
不含套餐
谢绝打包外带

店内提示

老板讲述

好奇女顾客“太能吃” 一查监控发现她在打包

当事商家位于贵阳市云岩区,店招上名为“悦牛仁自助碳烤和牛·精致日料”,营业执照信息显示为云岩区藤佑佐烧烤店。

4月17日,记者联系上该店店长吴女士及老板陈女士。“之前她在我们店吃,就觉得(她)特别能吃。”吴女士介绍,为此他们曾提醒温女士“不能打包外带”“如浪费需原价买单”,但温女士说“肯定能吃完”。吴女士还说,该店营业已两年,只有温女士一个客人那么“能吃”,其他客人正常情况下一次点餐也就1000多元。

“老板说过这个客人太能吃了,叫我们注意一下。”吴女士表示,但客人就餐时,服务员不可能站在旁边盯着。服务中,他们也未发现温女士所在餐桌上有剩下的菜品。她还透露,他们也调看过监控视频,但没像老板那样看得那么仔细,因此未发现异常。

陈女士表示,温女士自去年年初便开始在她的店里消费,少则一个月四五次,多则七八次,一次最多能点餐上万元。温女士就餐时间也比较长,可以从中午吃到下午,最长一次吃了四五个小时。此外,店内有一格一格的卡座,温女士每次到店消费,经常一个人坐最里面的位置。“我们经常看直播,有些大胃王确实蛮能吃的。”陈女士表示,最初她没想到温女士会打包,还提醒服务员上菜时看她是否吃完,不能浪费。“然后,客人每次走时都会翻垃圾桶,说没丢,吃完了。”

“她最后一次到店消费的前一天晚上,我还调了她的点餐看了一下。”陈女士说,她一直在想,温女士怎么能吃下那么多东西。当时,她仍没想到温女士会打包。直到去年9月1日,她在点单中发现“同一桌又点了那么多菜”,便打电话问店长,确认温女士已到店。出于好奇,她想看看温女士如何吃下那么多东西,便开始查看监控视频。在温女士点餐到5000多元时,她就看到温女士在打包。“我马上给店长打电话,店长去找她,她当时还不承认。”

陈女士说,店长将监控视频拿给温女士看了后,温女士便将打包的小排等食材拿出来烤,匆匆吃完就走了,店里还将50元押金退给了温女士。“后面越想越不对劲,我就把她前面就餐时的视频全部调出来看。”陈女士称,她调取到此前20天以内的监控视频发现,温女士在最近5次就餐时都在悄悄打包,将每一样食材分装到小袋,再丢到纸袋里。每次打包的都是甜虾、三文鱼、鹅肝、鲍鱼等价值高的,“不可能打包蔬菜。”

那么,店内是否允许顾客打包呢?对此,陈女士表示,店内及每一桌都写有“浪费超过100克,需要原价买单”,也不能“打包”,消费者扫码点餐时也能看到桌上的提示。

贵州电视台报道中的图片也显示,店内“温馨提示”载明,该店谢绝打包,如需打包请联系商家并按原价买单……报道还称,店家在店内多处区域,明确提示了“拒绝打包、按量点餐,拒绝浪费,浪费超过100克,原价买单”等标语。

陈女士提供的监控视频显示,在2022年8月16日至9月1日,约半个月,同一名女子在店内5次就餐时,均有用塑料袋自行打包后,将食材装入身旁手提袋的动作。

吴女士说,去年9月1日打包被发现后,当事女子温女士再未到店消费。店方在调取此前监控视频前,曾提出让温女士赔偿几千元,但温女士以食材没那么贵,店方要价太高为由,并未同意。



店内提示



监控显示,2022年8月16日,一名女子在就餐时将打包好的食材放入手提袋。

商家起诉

私自打包带走大量餐品 应支付四万多元的餐费

有媒体称,女子每次仅食用少量食品,其余的悄悄打包带走,最多一次“吃1份打包59份”。对此,吴女士表示,有些内容不实,如“吃1份打包59份”,她并未说过这样的话。

吴女士还说,她调取消费记录发现,温女士自去年3月29日开始到店消费,在没全部调完的情况下,她看到温女士到店消费了20多次,每次都是一个人来。点餐最少的是去年9月1日打包被发现那次,点餐5000多元,其他的每次点餐8000元到10000元,最多的上万元。

“店内有两种收费模式:一种是单点的,一种是自助的。”陈女士说,吃自助餐的,不管点多少,只要能在店内吃下,都按自助餐价格收钱,“如果是自助,就付自助的钱,不管咋吃。”在去年涨价前,店内自助餐中午为每人198元,晚上每人238元。

陈女士表示,店里曾与温女士协商,让温女士原价买单,但温女士不同意,让他们去法院起诉。为此,2022年底,她委托律师着手起诉。

随后,她向记者提供的截图显示,贵阳市云岩区藤佑佐烧烤店起诉温女士的立案详情显示已经法院审查通过。4月17日下午,贵阳市云岩区人民法院立案庭工作人员向记者表示,此案目前先走“诉前调解”。

陈女士提供的起诉状载明,云岩区藤佑佐烧烤店的诉求是请求法院判令温女士支付未支付的餐饮费4.4万余元,并承担案件受理费等诉讼费用。

起诉状中称,2022年初以来,温女士多次以自助用餐客人名义独自来店内消费,每次点单金额均较大……店内能查到的监控视频显示,温女士在2022年8月16日、8月17日、8月24日、8月29日、9月1日5次来店消费,用餐过程中仅食用极少量食品,多次张望确定店内服务员未察觉后,拿出自带的购物袋,在桌下将大量餐品自行打包并私自带走。店方查询点单系统显示,这5次消费提交订单金额分别为9135元、9106元、10328元、11130元、5954元,共计45653元,而该5次消费温女士实际支付金额总计仅为1010元。店方认为,温女士通过点单系统下单时,已明确知晓其消费金额,但其恶意、多次、大量打包店内菜品的不诚信行为已远超自助用餐客人的合理范围,给店方造成经济损失,应按下单价格补足未付部分餐费。

“自助餐是不能打包的,打包就不叫自助了。”陈女士表示,因为监控视频被覆盖,他们只能找到温女士最后5次的证据,并以此要求温女士补足未付餐费。

4月17日下午,记者根据起诉状上的电话联系上温女士,但温女士回了一句“你直接问她(商家),问我干什么”后,便挂断电话。随后,记者再次拨打该电话,提示“无人接听”。

律师观点

消费者应承担打包带走食材的价值

四川谦亨律师事务所律师张天鸿认为,如能提供证据证明消费者温女士打包带走的食材品种、数量、价格,商家可要求消费者赔偿其实际损失,未协商一致的,可向法院起诉寻求解决。

但在他看来,商家按温女士5次消费时点餐清单的标价计算损失,并让温女士按原价支付,则不太合理。他认为,商家在店堂内的“按量点餐,拒绝浪费,浪费超过100克,原价买单”等提示,限制了消费者的权益,排除了商家的义务,对于消费者已经付费的自助餐食材,不应当再重复计算损失。为此,从公平合理性角度讲,商家的实际损失按食材进货成本计算,再考虑加上人工等部分加工成本和经营性成本,扣除损耗部分,按照温女士实际打包带走的那部分食材数量和价格计算商家的实际损失,则较为公平合理。

四川方策律师事务所律师郭刚认为,店堂告示是单方提出的,并不意味着消费者就同意,双方并不因此构成要约和承诺的合同关系。但消费者温女士违背了诚实信用的原则,在行业和商家告示明确拒绝打包带走的情况下,温女士应承担打包带走食材的价值,商家可以通过起诉要求温女士赔偿。

郭刚说,就目前情况看,商家要求温女士按点餐原价赔偿的诉求,不一定能得到法院支持。他认为,商家的损失应该按实际价值计算,且只能算温女士打包带走那部分食材。因为,温女士在店内吃了的部分食材并未违反合同约定。

据红星新闻

近日,一则“218元自助餐,女子月消费5次吃出4万多”的短视频热传。据媒体报道,事发地是贵州贵阳,店家发现该女子每次仅食用少量食品,其余的悄悄打包带走。

目前,店方已向法院提起诉讼,要求消费者温女士按下单时的价格,补足最后5次消费时未支付的餐费,法院立案信息显示已“审查通过”。