

游泳馆关门该由谁退款？两任店主起争执

会员已起诉，律师称转店未告知侵犯消费者知情权

文/片 见习记者 张雅楠
记者 戚云霄

游泳馆突然关门 400多名会员退费受阻

壹粉赵先生介绍，他是去年2月份在马博士婴幼儿游泳馆济南首创奥特莱斯店充值的。当时花费4800多元，可以游泳58次，不限期使用。本想着孩子可以从小通过游泳来锻炼身体，却没想到遇到门店关门的情况。

今年4月，赵先生从其他会员那里得知游泳馆换了老板，由于还能继续游泳，他也就没太在意。因孩子上学时间比较紧，其间陆陆续续游了几次，后来有时间再想去消费时，却发现游泳馆已经关门了。“没有通知，也没有给会员一个处理方案。”赵先生说，他卡里还有近一半费用未消费，而身边许多家长的充值金额都在5000元左右。

同样遭遇退费难的还有壹粉张女士。张女士去年计划在某平台团购马博士婴幼儿游泳馆的体验卡，想着先感受一下服务效果，恰逢店内在搞优惠活动，就购买了一张十次的体验卡。消费过程中，张女士一直在使用店家赠送的次数，还未开卡使用十次体验卡，没想到正打算使用时却发现游泳馆闭店了。

“去年有一段时间说是维修玻璃不能游，今年转店了但是也没有告知我们。”张女士告诉记者，她从马博士婴幼儿游泳馆原经营者处得知，转店时还有65万元的会员费用未消费完，涉及会员四百多人。

张女士向记者介绍了当下“退费难”的症结所在，前后两任经营者在交接店面时，对2023年6月1日转店前的会员费该由谁来承担的问题产生了纠纷，“新老老板说不清楚，并不知道老会员有多少，未消费金额有多少。前老板则表示不会退费。”张女士说。

“我们会员的诉求很简单，就是要一个解决方案，充值金额还剩那么多，要么他们给我们退费，要么让我们把剩余的游泳次数用完。”赵先生表示。

两任经营者各执一词 退费到底该由谁负责？

根据壹粉反映的情况，10月17日，帮办记者来到位于济南市历城区唐冶街道首创奥特莱斯的马博士婴幼儿游泳馆。该游泳馆已经闭店，店内空无一人，门上张贴着一张公告和会员维权群的二维码。

公告称，由于店面原出让方未兑现支付在经营期间（即2023年6月1日前）顾客消费款项的承诺，造成店面经营困难，决定于2023年9月21日起“暂时停业整顿”。同时，公告还称，2023年6月1日前在前任经营者处办理消费业务的顾客与本店无关，6月1日后办理消费业务的顾客后续由本店负责。公告署名为马博士婴幼儿游泳馆首创店。

“10月13日的时候，在首创奥特莱斯的组织下前后两任经营者和会员代表谈了一次，提出了两个方案，一个是就近把会员分流到其他店里去，另一个是游泳馆继续营业几个月，让会员把卡里剩余的次数用完，但两个方案大家都无法接受。”赵先生称。

那么，会员卡里未消费金额到底该由谁退呢？10月19日，帮办记者先后联系了马博士婴幼儿游泳馆济南首创奥特莱斯的原经营者和现经营者。

近日，济南壹粉赵先生（化名）向齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站反映，马博士婴幼儿游泳馆首创奥特莱斯店关门了，然而联系店主后，自己会员卡里剩余的金额却迟迟不给退。赵先生很快发现，还有400多名家长遭遇退费难题。家长们在进一步了解后发现，“退费难”牵扯到前后两任店主之间转让时的经济纠纷，两任店主之间的矛盾却损害了会员们的合法权益。



马博士婴幼儿游泳馆首创奥特莱斯店已关门，门上张贴着闭店公告和会员维权群的二维码。

据原经营者关先生介绍，他在今年6月1日把游泳馆转给了现经营者，由于现经营者是他的朋友和发小，他比较信任，当时转让时协议签得比较简单。虽然协议里没有把新老会员的费用等内容详细列上，但他们双方也有对这方面进行过说明。“作为接店者来讲，接店以后这个店就是由新店负责的，不可能说会员还让上一任老板负责，这是最基本的常识。”

关先生告诉记者，从法律上来说，他和现经营者属于转让双方，转让双方应该在转让前协商好老会员的问题，而他和现经营者是协商好了，但现经营者不承认。“无论我们协商的结果怎么样，会员是有权利继续在店里享受服务的，现在他（现经营者）因为自己不想干了，不想承认这个事情。从法律上来讲，这是我们两个人之间的纠纷，他（现经营者）现在把我们两个人的纠纷转移到了会员身上。”

不过，针对关先生的回应，游泳馆现经营者李先生却给出了不同的说法。李先生告诉记者，他和关先生在转让游泳馆时，并没有把新老会员的会员费在转让协议里写清楚，协议里转让的只包括店里的设备设施和三个押金条，转让总费用是45万元。至于关先生认为会员的服务费是默认抵扣在转让费用里，他对此并不认可。

“老会员的所有费用就是转到他（关先生）那里，我没有收到一分钱。而且他也没有给我服务费上的转让，对于抵扣这个事情，我肯定是不承认的，他（关先生）前面也没有说过。”李先生表示，游泳馆闭店后，他已经把事情的具体情况向市场监管所报备了，也和后面的新会员们都讲过了。

市场监管部门 召集各方协调未果

天眼查App显示，马博士婴幼儿游泳馆济南首创奥特莱斯店成立于2020年8月，注册名为“历城区九月婴幼儿游泳馆”。2022年7月，该游泳馆曾因未按照《个体工商户年度报告办法》规定报送年度报告而被历城区市场监管局列入经营异常名录。今年4月10日，该店变更了经营者，由原经营者关先生变更为现经营者李先生。9月6日，游泳馆以“经营期限届满”为由注销了营业执照。

就马博士婴幼儿游泳馆济南首创奥特莱斯店闭店及家长退费难一事，帮办记

者先后联系了历城区商务局和历城区市场监管局。“目前正在协调协商，我们这边也是及时地跟进这个事的进展。”历城区商务局相关工作人员表示，他们商务部门负责预付卡的备案指导，而涉事的马博士婴幼儿游泳馆并未在他们这里备案，涉嫌违规，他们将把相关线索移交给市场监管部门，由市场监管部门进行执法。另外，针对游泳馆“跑路”的情况，涉及消费者权益维护，处理也在市场监管部门那边，目前正协调解决。

历城区市场监管局也针对马博士婴幼儿游泳馆关门一事进行了回应。据工作人员介绍，10月13日，他们在奥特莱斯进行了现场协调，参加人员包含奥特莱斯运营方负责人、原经营者关先生、现经营者李先生和部分维权会员代表。协商会上两任经营者均提出了解决方案，但是维权会员代表均不能接受，因此协商会上未能达成一致结果。“我们建议投诉人通过司法或仲裁途径解决相关退费问题。”工作人员表示。

律师说法： 若商家无法履行服务应当退款

老会员们到底该由谁退费？山东宗道律师事务所律师刘兴表示，可以确定的是，会员们的钱可以要回来。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条，“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”在此事中，消费者与经营者达成的服务约定应由交易的经营主体来服务，不能委托给他人服务，如果无法履行服务，消费者想要退款的需求应当支持。

刘兴表示，在转店过程中未告知会员，这种情况侵犯了消费者的知情权。

刘兴认为，按照相关的法律规定，会员退费找游泳馆的前后两任经营者都可行。“最直接的话就是针对这个（经营）主体，因为（经营）主体没有变，营业执照没有变。我个人的建议是，找新的、继受的这个主体。”刘兴称。

壹点帮办记者了解到，因退款无果，目前已有多名会员向法院起诉两任经营者。“目前已经立案。”一名家长表示，他们希望通过法院判决，尽快厘清各方责任，要回属于他们自己的钱。

文/片 记者 宋祖锋

日前，家住青岛市即墨区的通济新经济区万科北辰之光的业主反映，车辆进出小区只能走北门，但北门外的道路比较窄，环境脏乱差，没有区分人行道和非机动车道，经常发生人车抢行造成拥堵的现象。另外，小区西门外规划的道路迟迟没有修建。即墨通济新区管委回复：小区西门外的道路本月将修建，届时可缓解车辆出行压力。

“小区道路窄，每天开车出门经常拥堵，太不方便了。”日前，即墨区通济新经济区万科北辰之光小区的业主说，他们小区只有一个机动车出入口，而且门口道路是村庄修建的原始沥青路，道路比较窄，没有划分非机动车道和机动车道，车辆出行非常不便。而且道路环境脏乱差，车窗外侧绿化空地黄土裸露，下雨天泥泞不堪，希望相关部门进行整治。

10月17日，帮办记者来到万科北辰之光小区北门看到，进出小区的道路中间用石墩隔开，宽度仅容两辆车并排行驶，道路没有划分非机动车道和人行道。另外，道路外侧靠近小区的空地没有硬化，上面停着许多车。北门外西侧的空地上杂草丛生，塑料袋、包装袋等垃圾随处可见，一阵风吹过，尘土飞扬。

“每天进出小区看着道路周边环境，也太让人糟心了。”小区一位居民说，他们希望相关部门尽快解决北门外道路周边的环境问题，营造一个干净整洁的出行环境。另外，小区西门外现在还是一片荒地，道路迟迟没有修建，“有门无路，居民出行非常不便”。

针对此事，帮办记者联系了即墨区通济新区管委。工作人员介绍，万科北辰之光小区西门外道路目前已经完成征地，本月将动工修建，届时可缓解出行压力。针对小区北门外道路的环境问题，他们将及时组织清理，为居民营造舒适干净的出行环境。



小区外的道路一侧杂草丛生，垃圾随处可见。

小区门前路窄环境差，居民盼改善

相关部门回复：西门道路本月开始修建，有望缓解出行压力