

广东本土家政服务龙头企业

“51家庭管家”停摆 消费者员工齐讨说法

近日还在搞“双11”促销？律师称或存款行为

羊城晚报记者 陈晓楠 沈钊

广东本土家政服务龙头企业“51家庭管家”走到艰难境地。10月28日深夜，“51家庭管家”公众号发文称，为避免亏损进一步扩大，平台自29日起暂停服务，恢复时间将视近期自救效果另行通知。

29日，羊城晚报记者在“51家庭管家”位于广州市海珠区的总部大楼看到，现场有不少消费者正办理债权确认函。现场有工作人员表示“肯定不会跑路的”。

对于部分消费者反映的“51家庭管家”停摆前不久还在搞“双11”会员福利直播等活动诱导充值，有律师指出，平台或存在欺诈行为。

区域龙头突发欠薪，爆雷前曾诱导消费者充值

公开资料显示，“51家庭管家”成立于2014年，业务覆盖保洁消毒、家庭保姆、育婴月嫂、养老护理等，是一个全自营、非中介的员工制家政平台。另据“51家庭管家”App，“51家庭管家”拥有员工数量超过3500人，目前已在广州、上海、深圳、佛山建立400多家实体店服务站点和品牌门店，服务家庭超过100万户。

这样一个家政行业的区域龙头企业为何突然爆雷？据此前报道，“51家庭管家”曾在疫情期间出现现金流紧张的情况，之后引入外部资金（北海乐优企业管理咨询有限公司）参股才度过危机。不过，参股公司称，并未参与“51家庭管家”的具体经营工作，对其相关情况“不便评价”。

而此次“51家庭管家”爆雷始于今年10月10日。每个月10日是“51家庭管家”的发薪日，但在10月10日，部

分阿姨9月的薪水并未到账。且由于阿姨讨薪、舆论发酵，不少客户要求退款，这让“51家庭管家”的资金缺口越来越大，超过了公司的管控能力。而在10月中旬，关于“51家庭管家”资金链断裂的消息就在社交平台上持续发酵。26日起，不少消费者和阿姨来到位于广州市海珠区的总部大楼讨说法。

值得关注的是，“51家庭管家”爆雷，在此前便初现端倪。有消费者表示，她原本定了某位阿姨6个月，刚过了两个月就有服务员联系称，要把马上再续6个月，如果到期再续就会把阿姨安排给下一家。该消费者觉得阿姨很合适，就又付了6个月的费用。

就在10月15日，“51家庭管家”还在宣传“双11”提前预订活动。10月19日，该平台进行了三场会员福利直播。目前其官方小程序全线产品均已下架。



“51家庭管家”总部客户对接中心，大批消费者前来办理退款 羊城晚报记者 陈晓楠 摄

大批消费者现场办退款，工作人员称“不跑路”

10月29日，记者前往“51家庭管家”总部大楼。三楼的客户对接中心里，大批消费者前来讨说法、办理退款。现场，数名员工一边安抚客户情绪，一边引导客户前往工位办理信息确认及登记，并采用核对身份的方式处理他们的退款诉求。即在核对身份、购买项目、未消费预付金额后，给予客户一张盖有公章的确认函。

根据现场工作人员的指引，记者拿了号码牌后，等待20分钟左右即可前往工位进行办理。

记者以消费者身份咨询，现场工作人员表示，目前公司为客户开具债权确认函，以明确公司与客户存在债务关系，“也就是说您（客户）在我们这里充

了钱，还有一些没有消费的，我们后期要退还给您。”

现场工作人员表示，公司的确存在资金问题，这几天董事长跟政府、投资方讨论沟通后，会有一个最终的解决方案，到时候会通知各位客户。不过，对于公司为何突然资金链断裂，工作人员表示“不清楚”，“肯定不会跑路的。”该工作人员表示，后续可拨打服务电话4001518051联系。

记者了解到，客户签下债权确认函后，便与“51家庭管家”解除了服务合同，还没消费的预付金额转为债权。不过，确认函没有约定还款时间，仅载明“贵方有权通过司法途径保障自己的合法权益”。

有消费者期待平台翻身，有消费者抱怨“被骗”

在等候的过程中，记者发现，前来办理确认函的不仅仅是个人，还有不少企业。不仅如此，还有家政人员和客户一同前来。

“我是看到小区群里说这里出问题了，今天从外地赶过来的。”在拿到确认函后，赵姨无奈地走向电梯。“其实他们的服务挺好的，倒闭了比较可惜。”赵姨告诉记者，她一直选用这家公司上门服务。“我在这边共办了八张服务卡，每张卡服务次数30次至80次不等。现在用了三张，还有五张没用。”赵姨表示，家政服务为自己大大减轻了家务压力，这会突然没有了，不知道接下来该怎么办。

现场，还有家政人员正讨要工资。自称是保洁阿姨的韦姐，与客户同来。“我9月没收到工资。”韦姐介绍，一般一个管家会负责多名家政人员，“我们组二三十个家政服务人员，大多被拖欠工资。”

韦姐坦言，“51家庭管家”工资在同行中不算低，还会给家政服务人员购买社保。“希望公司能挺过来，其实我也不想换公司。”她告诉记者，自己也有考虑过单干，有不少曾经的客户与她联系，问要不要继续去家里干活，直接给付工资。“我准备先找一两家零散着做，顺便看看‘51’能否熬过去，期待他们能发工资。如果真熬不过去，也只能自己另谋出路。”

不过，也有不少消费者抱怨称，“感觉被欺骗了，明明卡里还有不少余额，但在客服管家的劝说下又充了不少钱。现在卡里余额多达数万元。”

律师称平台或存在欺诈行为，消费者有权主张三倍赔偿

“51家庭管家”爆雷对消费者的伤害，依旧源于预付式消费模式下消费者所处的不利地位。

对此，广东天商律师事务所律师刘洁仪表示，在预付式消费模式下，消费者权利的行使具有较高的不确定性和风险性。如消费者在预付式消费中不幸遭遇经营者跑路、资金链断裂等可能导致难以挽回经济损失的情况，可考虑尽快收集并保管好相关证据如合同、交易证明、沟通记录等，并可要求场地出租者提供租赁合同经营者真实名称、地址和有效联系方式，及时提起相关诉讼要求经营者返还剩余预付款并支付利息、赔偿损失等，争取最大程度维护自己的合法权益。

实际上，根据今年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》之规定，经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前告知消费者，并应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。消费者依照国家有关规定或者合同约定，有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付款余额。

对于消费者提及的“51家庭管家”近日开展的“双11”提前预订及会员福利直播等活动，刘洁仪认为，平台或存在欺诈行为。

刘洁仪表示，最高人民法院今年6月发布的《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释（征求意见稿）》中明确了经营者欺诈消费者承担惩罚性赔偿责任的情形。例如，经营者收取预付款后终止经营，既不按照约定兑付商品或服务或提供服务又恶意逃避消费者申请退款，或存在隐瞒计划终止经营或者不能正常经营的事实，诱导消费者支付预付款等欺诈行为的，消费者有权依法请求经营者按照规定主张三倍惩罚性赔偿。

10月22日，北京市市场监管局办成打击“职业闭店人”全国首案，查处了涉及“艺术伞”和“木艺艺术”的两起典型案件，罚没款共计65.58万元。

近年来，各地频发职业闭店现象，严重侵害了消费者的权益。记者以“闭店”“跑路”等关键词进行搜索，发现了大量类似的消费者投诉，发生在健身房、美容院、教育培训等预付付费模式的行业。近日，佛山一家美容院突然停业，其八个月前就开始停发员工工资，同时更换法定代表人，并在停业前大搞促销诱导充值，个中操作手法与此前许多职业闭店案如出一辙。

记者暗访发现，“职业闭店人”通过更换法定代表人和顶债手段，帮助企业负责人逃脱法律责任，甚至会在闭店前联合商家推出金融产品进行资金套现。而被招募为顶包人的“职业负责人”往往是在征信系统中无信用记录。

羊城晚报记者 罗清晓 实习生 刘思语 杜婉瑜 漫画：春鸣



全国首案办成!

起底“职业闭店” 金蝉脱壳术

不良商家圈钱跑路，征信“白户”成法定代表人顶债

A 现象频发

佛山一美容院停业 套路形同职业闭店

在一家号称连锁的宠物店充值了1000元，去了两次后店就全关了；给孩子报了小主持人培训班，缴纳30000元学费后，培训班突然失联……近年来，预付式消费领域频发职业闭店行为，严重侵害了消费者的权益，引起了广泛关注。

这些商家在跑路前的操作手法如出一辙：更换法定代表人、诱导充值、停发工资，然后突然关店。近日，佛山一家美容院突然停业，又一起疑似案。谢女士（化名）告诉记者，这家医疗美容公司已经经营多年，10月18日还在营业，10月19日她再去时发现大门紧闭，门口贴着一张通知：“因企业经营困难，本公司即日起停业整顿，对不起！”店里的美容设备一夜之间被搬空，只剩下几张桌椅和垃圾桶等零散物品。

李女士（化名）是该美容院的长期客户，这些年来累计消费达数万元，目前会员卡里还剩2000多元。在她看来，这家美容院的突然停业和之前一些公司跑路的手法非常相似，就在今年9月，商家还通过直播搞低价促销，吸引了大量客户充值，“显然是有计划地进行最后的圈钱。”

李女士还提到，该美容院在吸引客户充值时声称公司有三家店，卡内余额和所有美容项目可以在三家店通用。然而在10月19日其突然闭店后，消费者前往其他两家门店时，却被告知余额不可使用。李女士展示的聊天记录显示，其他店的工作人员表示：“因为当时两边是合作状态所以可以通用。但是现在发生这个事情，合作是中断了。”

记者了解到，该美容院闭店后，受影响的消费者组建了维权群，群成员近百人。不仅是消费者，员工也受到了影响。李女士表示，该美容院一护士告诉他们，自己从2月份之后便未收到工资，且直到10月18日下班前都没发现公司有任何异常。就在员工下班后，所有设备才被连夜搬空。目前，被拖欠工资的员工也正通过法律途径寻求维权。

记者通过企查查平台发现，在该医疗美容公司停止支付员工工资的同时，公司发生了重大的管理层变动，原法定代表人、负责人、首席代表、合伙事务执行人等关键职位均从刘某某变更为杨某。



美容院内只剩零散物品 受访者供图

广东省惠州市中级人民法院公告

(2020)粤13强清115-2号
本院于2020年9月14日裁定受理申请人博罗县商资产经营有限公司申请被申请人博罗县华侨企业总公司(含分支机构博罗县华侨企业总公司同宁药店)强制清算一案，并依法指定清算组对该企业进行清算，现清算工作已结束，本院依法依据清算组的申请于2024年9月27日裁定确认清算方案及清算报告，并终结博罗县华侨企业总公司(含分支机构博罗县华侨企业总公司同宁药店)的强制清算程序。
特此公告
二〇二四年十月十八日

B 操盘手段

更换法定代表人逃债，跑路前还集资捞一把

在电商平台和社交媒体上，不少“职业闭店人”公开提供服务。记者电话联系了一名自称“职业闭店人”的黑龙江赵先生，并以经营不善的连锁超市法定代表人身份与其沟通，表示自己欠员工工资和货款等多笔债务，询问是否有办法不偿还这些债务，并在短期内全身而退。

赵先生听完后，推荐了一套职业闭店的操作方案。他表示，只需将法定代表人的身份换给一个“职业负责人”，这样一来，企业的所有债务，包括未付的员工工资等都被转移到“职业负责人”名下。这个“职业负责人”是专门替债或担保的人，替代原商家承担所有法律责任。“您本人不会有任何法律责任了。”赵先生说，最终的责任由“职业负责人”承担，“他会面对所有法律诉讼，但通常他的资产已通过职业律师的操作变得无从追偿，最后只能“终本判决”，他会成为失信人员（老赖）。但对他来说没有太大影响，失信就失信了。”

为何更换法定代表人就不用偿还债务了？广东南方福瑞德律师事务所律师刘文文解释称，公司作为

独立法人，其债务原则上仅由公司自行承担，法定代表人一般不需要对公司债务承担连带责任。只是当公司因未履行债务被强制执行时，法定代表人也会被限制高消费。

面对记者提供的“拥有四家连锁超市且总面积上千平方米”的公司情况，赵先生进一步建议在更换法定代表人后，利用金融手段进行融资，以补充亏损甚至获取利润。具体来说，会创建一个与超市挂钩的金融产品，通过融资形式吸引投资者，融资所得金额由商家与“职业负责人”对半分。“比如融资做成的这个产品最终筹集了800万元，那么400万元给你，另外400万元归‘职业负责人’，利息给投资者筹的人员。”整个过程周期在一到三个月之间。如果金融产品需要较大金额的融资，他们的团队还会进驻当地进行操作。

赵先生进一步解释称，金融产品最初通过高额回报来吸引投资者，并用后来投资者的资金支付早期投资者的回报。随着新投资不足以覆盖承诺的利息，资金链就会断裂，项目就会破产。破产后，“职业负责人”会承担所有法律责任。经

过这一轮操作后，商家通过融资套现，避免了法律追究，并保留了所获得的资金。

赵先生表示，他们在多个城市都有成功的案例，“尤其是北京和广州。”此外，金融产品必须与公司的原有业务挂钩，超市类项目与他们较少操作，此前多次成功操作过饭店、酒店、洗浴中心和健身房项目，因为这些项目体量较大，操作性更强。例如，酒店可以声称创建投资基金用于购买和翻新，提升盈利能力；健身房可以预售会员卡集资，提供折扣吸引长期会员。

对于“职业闭店人”套路，中国人民大学法学院副教授尹旭指出，这种更换法定代表人的行为明确违反法律。根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国市场主体登记管理条例实施细则》的相关规定，提交虚假材料或采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得公司登记的，将受到法律的制裁。如果“职业闭店人”采取恶意骗取预付款、吸收公众存款等措施，直接违反刑法相关规定，涉及诈骗、集资诈骗、非法吸收公众存款等。

C 顶包风险

征信“白户”背债，涉嫌虚假登记甚至诈骗

在职业闭店流程中，“职业负责人”通常会被引入顶债，成为公司的新法定代表人。这些人往往没有偿还能力，不在乎被限制高消费或成为失信被执行人。在此前的媒体报道中，“职业负责人”多是那些在征信系统中没有信用记录的“白户”，居住在偏远地区的中老年人成为了首选，这类人往往缺乏相关的法律和金融知识，容易被说服成为顶包者。

例如，此前跑路的北京美吉姆一些门店的运营方将法定代表人更换成辽宁沈阳某村的70多岁村民李震。北京金宝贝、天津金宝贝、上海金宝贝的运营主体都在今年1月相继变更法定代表人为广东惠州惠东县某村53岁的男子陈雄生。

为了深入了解这些“白户”是如

何被招募以及如何顶债的，记者以“白户”为关键词在社交媒体、二手购物平台等进行搜索，发现了不少相关招募信息，甚至有广告直接标明“寻找公司背债人”“安全，不判刑”。记者给多名招募者发送了私信，其中一名叫徐先生（化名）的招募者不久后回复了记者。“缺钱想赚钱的来，安全可靠……”徐先生的招募信息声称“一手资源”，并开出高额资金回报。

随后，徐先生给记者介绍了一通关于不良资产的包装运营手法，类似的“白户”需要承担债务责任，类似于一个没有实际偿债能力的“顶包人”。他表示，这种操作对“白户”来说没有风险，只是征信会变“黑”，但“征信‘黑’五年后就没事了，其他

没有任何影响”。

招募人声称的“没有风险”“安全，不判刑”是否属实？刘文文指出，“职业负责人”及类似的“白户”操作实际存在巨大的法律风险。如果“职业负责人”在明知企业经营不善的情况下，还与经营者联合吸收更多预付款并转移挪用，可能涉嫌虚假登记被行政处罚，甚至可能涉嫌诈骗罪、合同诈骗罪、职务侵占罪或挪用资金罪等多项犯罪。

这种风险也在现实中得到印证。2022年，福建省泉州市鲤城区人民法院审理了一起案件，背债的“白户”黄平被判贷款诈骗罪，获刑四年十个月，除房贷外，还需与主犯等人共同偿还169万元的债务。

D 专家说法 职业闭店钻企业登记及预付费空子，市监公安应协力严打

职业闭店、职业背债的操作何以可能？钻了什么空子？

刘文文介绍，公司变更法定代表人只需要提供公司相关决议，由公司向市场监管部门申请变更登记即可。黄尹旭指出，“职业闭店人”正是利用了法定代表人登记管理制度中审核门槛相对宽松的空白进行操作，背债人往往对企业的实际运营情况一无所知。

此外，黄尹旭表示，预付费管理模式本身也存在一些监管漏洞，“职业闭店人”通过虚假宣传、夸大优惠力度和设置不合理的退款条件等手法，诱使消费者提前支付大额费用。

“职业闭店人”正是利用公司法程序中相对宽松的空白和预付式消费模式的监管不足，帮助不法商家逃避债务。对此，相关部门正逐步采取严厉打击措施。专家指出，此次“职业闭店人”全国首案的成功查处，展

现了执法部门的决心和能力。

此外，消费者在预付式消费中的权益保护也得到了政策性规范。黄尹旭介绍，2024年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》对预付式消费进行了详细规定，要求经营者决定停业或迁移服务场所的，应提前告知消费者并退还预付款。此外，2024年6月，《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释（征求意见稿）》公开征求意见，将清算义务人和帮助逃债人纳入责任主体的范畴。

黄尹旭建议，针对“职业闭店人”的行为特点，应完善相关法律法规，明确其法律责任和处罚措施。市场监管部门、公安部门等应加强协作，建立联动机制，对涉嫌职业闭店的企业和中介机构进行严厉打击。

如果消费者遇到企业预付款后

跑路的情况，应如何维护自身权益呢？中消协建议，消费者要求经营者，按照《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的规定提供书面合同，仔细审阅商品服务的具体内容、价款费用、预付款退还方式、违约责任等合同核心条款，尽量避免一次性大额充值，妥善留存发票、收据、与经营者沟通记录等凭证。

如果发现商家停业、关门、跑路、失联并且具有职业闭店行为特征，建议消费者收集相关证据，向当地消协组织或者有关行政部门投诉。如果遭遇商家闭店前恶意促消费圈钱涉嫌诈骗，建议消费者及时向公安机关反映情况。必要时，消费者还可以选择向人民法院起诉，依法维护自身权益。