

捐款人被“强行”收费:

捐1元另扣3元,平台额外收费合理吗?

近期在社交媒体平台上,不少网友抱怨:自己在××筹平台上捐款,“无缘无故”被多收了3元。仔细一看,这3元原来是平台收取的绿医服务费用。

记者近日调查发现,多家众筹平台存在收取3元费用的情况。这些平台以提供健康服务、帮助平台运营、提高打款效率等理由让用户选择勾选并同意“支付3元”费用。该选项虽然可以取消勾选,但不少网友称不仔细看根本不会注意,自己在不知情的情况下被多收了3元。

受访专家表示,一些众筹平台营利业务难以继续,筹款业务本身面临“自我造血”压力。平台的建设和支持都需要人力物力的投入,考虑到相应成本,可以收取一定比例的服务费。但是平台在向筹款人和捐款人收取服务费时,应当依法保障信息公开透明,同时不以营利为目的。

捐款人称被“强行”收费

“我本想尽绵薄之力帮别人一把,结果点击支付时发现筹款平台要多收几元钱。”北京市民刘楠(化名)告诉记者。

近日,她看到社群里转发某位同学家属的××筹筹款链接时决定捐款,点开筹款链接,她下意识地勾选了《绿医服务说明/健康告知》,但并没有仔细阅读内容,事后发现多支付了3元。

“捐款10元,却付了13元。这3元是什么钱?手续费吗?还是税款?”刘楠对于这多出的几元很不理解。

“不是说0手续费的筹款平台吗?”反复核查后,刘楠发现问题出在自己勾选的《绿医服务说明/健康告知》。她以为同意勾选的是捐款的告知事项,绿医服务是赠送的,而实际上,多收的3元是购买筹款平台绿医服务的住院管家、手术安排、远程会诊等7项健康服务。

记者在某第三方投诉平台查询发现,关于××筹显示捐款金额和扣款金额不符的投诉有上千条,大部分投诉称被“强行”多收了3元。

对此,××筹平台公开回复说:平台未收取任何服务费用,也无误导支付之意,如您有爱心愿意帮平台继续运营,请留下您助力我们的费用,当然如您需要退费,请您在××筹公众号个人中心—我的捐款—资助平台处申请退费。”

在捐款金额之外勾选额外收费的平台不仅是××筹。2023年底,北京市民赵霞(化名)在××爱筹款平台为一名患病儿童捐款10元,扣款信息显示是13元。捐款时,她勾选了《用户资助说明》,但并没有仔细阅读具体的内容。她退出筹款页面再点击进入,才发现被扣了3元“平台支持费”。

还有捐款额小于平台多扣费用的情况。记者注意到,有网友在某第三方投诉平台上称,自己捐款1元,却被扣除了3元“手续费”。

以为是确认捐款才勾选

为进一步了解情况,记者在××筹上进行了实际捐款。在一名癌症患者的筹款项目中,页面下方有一选项,询问用户是否已

阅读并同意《绿医服务说明/健康告知》,并配有解释:××筹已为超过200万经济困难的大病家庭提供免费筹款服务,3元领取住院管家、手术安排、远程会诊等七项健康服务,全方位解决健康难题!”

记者勾选该服务说明后,捐款支持金额自动增加了3元,即捐款20元将扣款23元,捐款100元将扣款103元,甚至捐款1元也会被多扣3元。而如果没有勾选该服务说明,扣款金额和捐款支持金额保持一致。

记者就此联系××筹平台,平台工作人员解释说:“可能是您在捐款的时候勾选了绿医服务的费用,导致捐款金额和扣款金额不一致……绿医服务相当于捐款人买给自己的,而非赠予筹款人。”

“一般情况下,我会下意识地勾选‘已阅读并同意’的服务说明。因为在其他平台上,如果不勾选无法进入下一个程序,没想到,在××筹平台不勾选才能保证不会被多扣钱。”刘楠说。

对此,记者在网络平台上找到了10名发帖认为上述平台让捐款人“多掏3元”的网友,其都表示之所以勾选了绿医服务,均是认为其属于阅读确认捐款的相关说明。

但记者发现,在××筹的小程序应用中打开筹款链接,直接输入捐款金额即可,并没有需要扣款3元钱的绿医服务,而在转发的筹款链接中则出现了绿医服务。

上述10名受访者都是通过筹款链接进行的捐款,大多数人表示很少有人会打开筹款平台小程序找人捐款,一般是点击朋友圈或社群中的筹款链接进行捐款”。

此外,记者发现还有两款筹款平台也存在扣除3元额外费用的情况,两家平台称其为“支持费”。

和××筹平台类似,某筹款平台在捐款页面出现了《用户资助说明》。平台解释称:“××筹持续给近10万名大病患者,免费提供全程1对1的人工帮助,为此平台承担了巨大的人力成本。我们希望得到您的支持,帮助平台更好地运营下去。”

该平台的《用户资助说明》也是可以勾选或者取消勾选。

值得注意的是,在该平台,即使没有勾选《用户资助说明》,在点击“确认支付”后,付款页面也会跳出弹框再次提醒网友希

望可以资助平台3元帮助更多的大病家庭”,并在弹框上方会再次出现捐助患者的姓名,并且将“确定”框赋上红色。当用户点击“确定”后,便自动勾选了已阅读和同意用户资助说明,然后直接跳转到付款输入密码的界面。只有再次点击“取消”之后,才可以直接捐助,不再支付“资助平台3元”。

另一家平台也称:助力帮助平台,提供住院管家、手术安排、远程会诊等6项超值健康服务,全方位解决您的健康难题。同时平台打款效率更高,爱心捐款可以第一时间到达筹款人指定账户——支持平台3元钱。

要想不出这3元,捐款人需要反复点击“取消”数次后才能正常捐款。

一些平台提示不够充分

记者注意到,一些筹款平台会从筹款人募集到的款项中抽取一定费用,作为平台的服务费。

比如,有筹款平台发布公告,因平台在技术研发、运营服务、资金安全方面的不断投入,运营成本逐渐增加,按照单个筹款项目提现金额的6%收取平台服务费,且单个筹款项目最高不超过8000元。另外第三方支付平台仍将收取提现金额的0.6%作为支付通道费用。

另一家筹款平台的客服告诉记者,发起大病救助项目,平台不收取服务费,但需要支付第三方支付通道服务费用0.6%。

还有筹款平台表示,单个项目提现时,平台将收取项目获得赠与金额的3%作为平台管理费。

该平台的客服告诉记者,这是为了保证平台稳定、健康、持续地运行;平台收取管理费不以营利为目的,仅为了保障平台持续健康运行,以覆盖平台部分运营成本。”

那么筹款平台额外收取捐款人的费用是否合理呢?

北京京都律师事务所律师常莎分析,根据××筹的说明、操作流程以及可选项等形式来看,平台并未强制用户支付3元绿医服务费用,用户可以通过不勾选的方式拒绝支付该项费用,因此并不实质构成欺诈或强制消费。

常莎提示说,为防范风险,捐款人在网络平台进行支付等操作时,需要特别注意平台方的提示条款、免责条款、增值服务的说明等事项。



在北京交通大学法学院教授郑翔看来,如果能够通过收费促进公开募捐平台改进服务质量,使善款能遵照捐赠人意愿合理使用;适当收取费用是可以的”。

“不过,如果平台能够从其他途径,如投资人的支持、财政的补贴、相关流量的变现等获得资金支持则更好,就不需要向捐款人收费了。”郑翔认为。

在一位国内某筹款机构不愿具名的创始人看来,筹款平台可以收费,因为这本质上属于市场行为,通过收取一定的服务费来提供更好的服务、保障平台运营无可厚非;筹款平台本身作为商业机构,如果既要求其提供免费的服务,又要承担相应责任,这本身就是权责不对等的关系”。

有业内人士介绍说,筹款平台一般借助不营利的筹款业务吸引流量、获取客户,再基于流量去开展公司的其他业务,如互助、保险等业务,建构起“筹款+互助+保险”的商业模式,营利业务一定程度上会反哺非营利业务,筹款资金本身也会产生利息。

这位业内人士认为,在捐款环节,一些平台对用户的提示不足,用户往往在不知情时额外支付了“支持金”,相关提示信息不易识别,捐款人难以了解支付“捐款”的具体构成;同时,一些平台没有为捐款者了解资金的流向与使用情况提供便利,给捐款者造成了一定的被欺骗感和被隐瞒感,从长远发展的角度来看,这会影响到平台的公信力。

“免费时代算是过去了。”采访中,多位相关筹款平台的工作人员认为,未来筹款平台收费会越来越普遍。

信息披露需要足够透明

我国现行法律并未禁止筹款平台收费,但根据慈善法的规定,平台需要保障捐款人的知情权。

受访专家认为,需要制定规范、透明的收费机制,同时定义好平台性质、做好社会公众的引导。多位受访者也表示,他们顾虑的不是收费本身,而是收费的不透明性、不合理性。

“从法律规定来看,平台不得隐瞒善款使用情况,只要捐赠者想要知道,慈善组织就应该告知,而且应该是主动告知。”

郑翔称。

在前述业内人士看来,信息披露要做到足够透明。在捐赠人充分知情的情况下,捐与不捐、捐多少都是捐赠人的选择。平台的页面设计可以更加优化,利用技术手段在支付页面做更具体、清晰的说明,为公众提供选择,例如勾选选项或未勾选选项,金额的变化应当是明显的。而对于金额变化的原因,平台也应提供更具体的解释说明。

北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍在2023年11月举行的“慈善法修订背景下大病筹款平台之道与规”圆桌访谈研讨会上表示,为了可持续发展,平台通过收取一定费用实现成本分担是必要的,但这样的前提是不能以盈利为目的。

那么,服务费的标准究竟该怎么定?有专家认为,必要时可以通过深入调研,开展成本构成、服务价值等方面调查,听取用户、平台和有关方面的意见,平衡筹款平台的商业属性和服务领域的准公益属性。

郑翔的看法是,慈善组织在自己的网站上收费,只要是其通过收费改善了服务质量促进更多人进行捐赠;就应该允许由慈善组织自行决定”。

前述某筹款机构创始人则表示,服务费属于市场行为,各类筹款平台之间存在竞争关系,如果该平台服务费过高,既不符合公众的期待又无法提供优质的服务,那么公众自然会抛弃该平台,选择其他的捐款平台。因此,服务费的标准应由市场调节。

“从免费到付费必然有一个转型的过程。”上述创始人说,当筹款平台开始收费的时候必然会经历阵痛期,需要不断地向公众解释为什么需要收费。但如果平台能够和公众达成共识,即收费是为了提供更好的服务、承担更明确的责任,未来便会形成更良好地捐赠环境。

郑翔说,建立事后监督机制也是必要的,例如出现不明确告知用户需要交费等违规行为,由民政部门慈善主管机构进行处罚,例如取消其公开募捐资格等,这样就能形成良好的捐赠环境。

(据《法治日报》)