



# 捐款1元却被收3元“手续费”

## 记者调查多家筹款平台收取捐款人3元费用现象



□ 本报记者 赵丽  
□ 本报实习生 万鹏

“只是想帮助生病的患者，没留意就被多收了3元”；“每次碰到朋友圈转发需要捐款的，都会捐5元，但是每次都要我多捐3元，这3元是给平台的，搞得我都不想捐了”；……

近期在社交媒体平台上，不少网友抱怨：自己在××筹款平台上捐款，“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。《法治日报》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、提高捐款效率等理由让用户勾选并同意“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。

### 打算捐款10元被扣13元 捐款人被“强行”收费

“我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，她看到社交群里转发某位同学家属的××筹款链接时决定捐款，点开筹款链接，她下意识勾选了《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“我已阅读并同意”《绿医服务说明/健康告知》。她以为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。

上海市民马月(化名)也有过相似经历，“我一般是刷脸支付，还没反应过来，钱已经支付出去了”。她同样没有注意到筹款页面上的告知内容，看到生病的孩子需要筹款就点击筹款链接捐款。发现××筹平台多扣3元之后，她决定以后在其他平台捐款，“这3元钱不是我心甘情愿出的”。

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，请您留下您助力我们的费用，当然如您需要退费，请您在××筹公众号个人中心一我的捐款—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”。赵霞对此产生了疑问：“我虽然捐得不多，但希望捐多捐少都能用到患者身上。我理解平台运营需要成本，但能否提前并明明白白、清清楚楚告知捐款人？能否告知捐款抽成的具体比例和金额”

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”。

### 反复提示需要支持3元 以为确认捐款才勾选

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。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，并没有需要勾选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交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窗再次提醒网友“希望可以资助平台3元帮助更多的大病家庭”，并在弹窗上方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。同时平台捐款效率更高，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。

### 平台可以适当收取费用 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，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。

曾在北京、天津等多地工作多年的业内人

士郭女士告诉记者，在现实中，不少公众对网络筹款活动往往有误解，将其视为纯粹的公益行为，认为其提供的服务就是无偿性的，忽略了其背后的企业化运营特性，也忽视了其背后的成本与投入。

在郭女士看来，作为市场化运营的网络筹款平台，日常需要承担各种义务，包括资金审核、拨付监管、后续跟踪、资金返回等工作，因此也就必然产生各种各样的成本，这就不可避免地涉及市场化运营模式问题，或者说平台收费等现实性问题。尤其是随着人工智能等技术的广泛使用，要想更好地借助大数据、人工智能等技术，提升对案例真实性的识别能力，增强风控能力等，必然需要投入更多。

### 信息披露需要足够透明 依法保障捐款人知情权

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，只要捐赠者想知道，慈善组织就应该告知，而且应该是主动告知。”郑翔称。

“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的捐赠环境。

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。

前述某筹款机构创始人则表示，服务费的设计属于市场行为，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，那么公众自然就会抛弃该平台，选择其他的捐款平台。因此，服务费的标准应交由市场调节。

“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的捐赠环境。

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。

曾在北京、天津等多地工作多年的业内人

■ 调查动机

近日，陕西西安的李先生来电反映“平台无法提现”的问题。李先生说，他在刷短视频时被一则玩游戏领红色的广告吸引，进入游戏后，页面提示看一定量的广告视频后就可以提现。在之后一个星期里，他有空就刷广告，眼睛都看花了，结果好不容易到了200元的提现条件，平台又提示要邀请500个好友玩这款游戏才能提现。

“我从哪里去邀请500个好友玩这款游戏？”李先生气愤道，这明显就是平台不让提现，临时设置根本无法完成的条件。

当下，很多平台都设置了提现功能，玩游戏、看视频、做任务等都能积累提现金额，但提现难的问题也不断出现。为此，记者进行了调查采访。

□ 本报记者 张守坤

“我自己的钱，凭啥不能提现？”陕西西安的李先生近日遇到了玩游戏、看广告累积提现金额，却无法提现的问题。

李先生说，他一连看了一星期的游戏页面广告，达到200元提现条件后，平台临时又增加了新的提现要求：邀请500个好友玩这款游戏。“临时增加提现要求就不合理，邀请500个好友玩这个游戏这个条件根本无法完成。”

这样的经历并非个例。《法治日报》记者近日在调查中发现，当前一些互联网平台存在各种提现门槛，有些门槛是不断变动、无中生有，有些门槛则是用户很难完成或根本无法完成。

点开某软件刷视频，记者便收到提示“您已收到888元现金红包，是否提现”。在选择888元的提现金额后，系统却提示“0.1元已到账”，想要继续提现还要按照平台规则：看10个视频可以提现0.11元，看30个视频可以继续提现0.11元，连续登录3天可以接着提现0.11元，再连续登录3天和5天可以分别提现0.3元和0.5元，并且可提现金额也由88元变成20元。

除了登录天数，想要达到提现门槛还要获得相应金币，看视频就是最快获得金币的方式，每天看8分钟领6000金币，看20分钟领1.5万金币，每周看两小时领2万金币，到1999元要40万金币，1999元到20元要50万金币。

有这款软件的用户告诉记者，如果中间有几天没有登录，奖励就会自动减少或消失，而当你下一次提现从1999元到20元时，需要连续登录100天才行，并且这100天还不包括之前看视频的那些天，而这些在申请提现前都没有告知用户。

“注册就能提现，轻松赚个两位数三位数。”当记者打开一款近期被主播推荐的有返现的游戏时，发现刚登录游戏就会有一个168元的红包，但提现标准是充值300元和500元，而在规定时间内即便充值，也无法达到游戏角色的级数要求，也就无法达到提现额度。

登录一款社交软件，记者发现，刚开始提现时，最低提现金额为10元，当完成各项任务账户余额变成10元后，最低提现金额又变成15元，当攒到15元之后，最低提现金额又变成了20元。

进入一款旧衣回收平台，记者看到，当回收完衣物后，金额需要满10元才能提现，但在回收之前平台并没有明确告知。

还有搬家师傅向记者投诉，他因为身体原因不准备继续在现在的搬家平台工作，因此准备将平台钱包里的50多元提现，结果系统却提示最低提现金额为100元，“自己挣的钱，提现还有要求？”师傅对此表示无法理解。

记者在多个平台发现，提现门槛的现象并不少见，也已引发不少投诉。“明明获得了收益，平台凭什么限制提现？”这是不少用户共同的心声。

北京观韬中茂(青岛)律师事务所律师李杰向记者介绍，自媒体时代，用户进行内容创作并获取一定收益变得较为方便，但互联网平台、手机App往往对用户的提现行为进行金额、提现方式甚至提现次数、时间上的限制，通过这些限制，平台会降低资金流动成本，控制用户小额提现的申请数量，大多数创作者会选择继续进行内容创作以达到提现门槛，增加了用户黏性。

“平台为了方便自身管理，减少出成本而设置提现门槛是无可厚非的，但是不能超过合理限度。创作者在选择注册成为平台或者App的用户进行内容创作，需要对用户协议、收益服务协议等合同进行同意确认，否则就无法使用相关功能，有些平台或App在协议里设置过于苛刻的提现条款，实际上是在滥用自身的优势地位，限制用户的权利，降低自身责任。”李杰说。

李杰进一步分析道，通过设置提现门槛来掩饰急于承担自身所需承担的向用户支付相关收益的合同义务，不合理限制用户方的提现权利，用户方以主张该提现条款不属于合同内容、不属于合同内容意味着当事人双方都无需受此条款的约束，互联网平台需要按照规定承担返还财产、折价补偿等民事责任。

记者在调查中发现，有些App或平台将提现条件设置得很困难或者根本无法达到，在维权中用户往往很被动。

华东政法大学经济法学院教授任超说，如果平台用户在与平台签订合同时，并不知道该App或平台所设置的提现条件实际是很难或者根本无法达到，无论是平台本身通过虚假或其他不正当手段欺瞒、误导消费者，还是从一般消费者的认识来说无法识别提现条件实现的难度，消费者发布的内容确实为平台带来了消费市场，互联网平台需要按照相关规定承担返还财产、折价补偿等民事责任，构成了对消费者的欺诈，损害了消费者的合法权益。

“格式条款本身就是由平台方拟定，而且平台在与用户的协议中大多数选择了平台方保留单方修改、变更合同内容的权利，这让合同条款内容具有不确定性。用户在签订合同时只能作概括性同意，一旦出现问题，解释的主动权掌握在平台手中，这使得用户处于劣势地位。”任超说，所以当格式条款出现争议时，消费者要积极主动主张权利，可以先和平台方沟通，沟通不成的，可以向其所在地的市场监管部门或者消费者协会进行投诉，线上投诉十分便利；也可以选择向人民法院起诉。

近日，“余额低于100元不能提现属霸王条款”的话题登上热搜。原来，广州互联网法院审理了一起内容创作平台稿酬提现所引发的网络服务合同纠纷案，认定“余额大于等于100元才可申请提现”属格式条款，该条款无效。法院指出，涉事平台在已设置了提现时间及频次标准后，又叠加限制了提现金额标准，且未向用户提供注销账号后的提现渠道或其他替代性补偿方式，单方面怠于承担平台应尽的向用户支付收益的义务，不合理地限制了用户自由支配其个人财产的权利。

任超认为，相关平台、App设置提现门槛应秉承公平原则，不超过合理限度。比如，目前众多互联网平台都已设置了提现时间、频次的限制，就不能再叠加限制提现最低金额的限制，这样就超过了合理限度，一味降低自身向用户支付相关收益的义务，限制对方的提现权利，容易构成无效的格式条款。同时平台更不能以提现为诱饵，设置或者在签订合同后将相关内容修改为根本无法实现的提现要求条款，这会构成对消费者的欺诈。

“相关互联网平台行业协会也应该及时发现此类霸王条款，不能让叠加设置最低提现金额的行为成为行业惯例，这样会让用户失去寻求其他平台公平条款的可能性，损害消费者的自主选择权。”任超说，目前来看，根据多数互联网平台有关提现门槛的条款规定，用户则取账户内小于最低提现门槛金额的唯一途径是继续履行平台，如果注销账户则余额将自动清零，因此，各方还应该积极寻求设置用户获取账户内余额的其他替代性途径。

# 「我自己的钱，凭啥不能提现？」

平台各种苛刻限制条件根本无法满足