

直播宣传“3分钟到海边”实为打车4公里，“入住即可原价买茅台”却要附加高额消费门槛——

# 直播订酒店“以详情页为准”，商家责任能否“豁免”？

本报记者 王美茹 本报实习生 李彦仪

2026年春节假期，旅游消费市场持续升温，直播带货已成为游客预订酒店的一个重要方式。有消费者在直播间下单度假套餐后，发现宣传的“3分钟到海边”实为需要打车4公里才能到达，“原价买茅台”的“福利”附加有高额消费门槛；也有消费者冲动囤购酒店产品后，因忽视了规则未入住导致无法退款。

直播预订凭借价优、直观的优势实现供需双赢，但“货不对版”、格式条款争议、规则提示不足等问题也凸显出来。

## “详情页为准”不是免责理由

北京的消费者张莉(化名)在一家公司的直播间花费5175.98元，购买两份度假村豪华房2晚套餐。抵达后，张莉询问酒店前台才得知，酒店实际环境、配套设施与直播宣传严重不符——商家宣传3分钟走到海边，实际需要打车约4公里才能到达；直播宣传的“入住即可原价购买茅台酒”，实为在餐厅消费1000元才可以购买，且需要现场喝掉不可带走。因商家在其预约人住后，未提前告知取消规则便直接核销订单，导致她无法退款。

多次协商无果后，张莉将销售商家及平台运营方一同诉至北京市海淀区人民法院，要求全额退还房费。

庭审中，该公司称，已按约定为张莉预留房间，完全履行了合同义务，订单中明确约定“超时未入住预付款全额扣除”，且直播宣传内容均来自上游酒店，自身不存在虚假陈述；平台运营方则主张，其仅为网络服务提供者，已尽到商品信息排查、商家资质披露的合理义务，并非交易相对方，不应承担赔偿义务。

北京市海淀区人民法院审理后认为，仅

**阅读提示**

假期旅游期间，在直播间订酒店受到不少游客的青睐。然而，实践中，有消费者在直播间预订酒店后，发现直播宣传内容与酒店实际情况不符，或者因为格式条款等发生争议。如何规范网络直播间开展酒店带货业务？消费者该如何理性维权？

凭公司所提交的与案涉供应商酒店之间的往来确认函件，不足以证明其向酒店发出的人住确认信息系经张莉授意完成。根据张莉所提交的酒店订单详情页截图可以看出，所谓详情页主要是对酒店内部环境的介绍，对酒店周边环境介绍仅有一张夜景图以及有限的文字描述。酒店实地状况，包括周边环境等，确实与案涉订单产品详情页展示的文字描述有一定出入。即便预定指令确为张莉所发出，但张莉并未实际办理入住手续，且其主张的影响其消费意愿的理由有一定合理性。

## 加重消费者责任条款须提示说明

与张莉的遭遇不同，上海消费者张女士的纠纷源于自身疏忽与商家提示义务的失衡。在一次网络购物大促期间，张女士购买了十余个酒店产品，时隔一个月才发现其中一款已显示“交易完成”，且无法退款。酒店认为自己已通过短信履行了通知义务，张女士则表示误以为是通用券，且未接到电话提醒，认为商家有过错。最终在上海市浦东新区消保委协调下，双方互相关道，酒店为张女士向平台申请“特殊退款”通道办理了退款。

“‘预约后不可取消订单’‘一经预订，不可退改’，线上平台酒店订单中的这些表述属于格式条款。经营者对这类排除、限制消费者权利，加重消费者责任的格式条款，须尽到提示和说明义务，否则相关格式条款无法产生合同法律约束力。”王雷说。

近年来，通过网络平台线上购买旅游产品时，商家通常不会与顾客签订书面的旅游服务合同，对于双方权利义务密切相关的内容，往往只能从平台页面及订单信息中检索。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者

费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

## 如何让直播订酒店更安心

随着越来越多消费者选择直播订酒店，如何规范行业发展受到关注。2025年8月19日正式实施的《在线旅游平台住宿预订服务规范》，为行业划定了“红线”。但化解纠纷、优化环境，仍需消费者、商家、平台协同发力。对此，王雷提出：“网络直播间开展酒店带货业务时，必须以显著方式区分自营与平台内经营者业务，明确告知消费者交易主体，不能仅在用户协议中进行概括性披露，这是保障消费者知情权和选择权的基础。”他结合新规补充道，平台和商家需对房型规格、退改规则等关键信息进行真实、准确、全面展示，“直播间展示内容必须与订单详情页保持一致，对核心信息更须重点提示、明确说明，不能含糊其词、误导消费。”

在消费者维权方式上，王雷建议，下单前务必要仔细核对产品信息，下单时要及时录屏、截图，保存好直播间宣传内容、订单详情、沟通记录等关键证据。纠纷发生后，消费者应优先与商家、平台协商解决，这是最便捷高效的方式；若协商无果，可以向消费者协会投诉，或向有管辖权的法院提起诉讼，通过法律途径依法维护自身合法权益。同时，他也呼吁消费者理性消费，“要摒弃冲动消费心态，结合自身出行计划按需购买，避免因盲目囤货、行程变更引发不必要的纠纷，理性消费才能从源头减少麻烦。”

## 公安部

# 春节期间全国刑事警情同比下降12.1%

本报讯(记者周倩)2月23日,记者从公安部获悉,春节期间,全国公安机关全面强化各项安保维稳措施,确保人民群众在平安祥和氛围中欢度新春佳节。截至2月23日17时,全国社会大局稳定、治安秩序良好,刑事警情同比下降12.1%,5440余场大型活动安全顺利,道路交通安全形势平稳有序,旅游景区秩序井然。

今年春节假期长达9天,被称为“最长春节假期”,群众返乡出行热情高涨,人流物流车流密集,大型活动集中举办。公安部要求全国公安机关准确把握岁末年初社会治安规律特点,加强应急值守、指挥调度,落实领导带班、值班备勤等制度,扎实抓好打防管控建各项措施。节日期间,公安部加强组织领导和统筹指挥,每日调度全国社会治安情况,针对性进行强调部署。各级公安机关负责同志坚守岗位、靠前指挥,广大民警辅警恪尽职守、忠诚奉献,从严从实从细抓各项安保维稳措施落实。

各地公安机关全面加强社会面防控,严格落实快速反应机制,科学安排部署警力,设置值守点2.9万个,日均投入警力48万人次,切实强化繁华商圈、城市广场、交通枢纽等重点部位和人员密集场所巡逻防控,加强节日易发违法犯罪和突出治安问题打击整治,有力维护了良好社会治安秩序。移民管理部门强化口岸边境服务管理,确保了1640余万人次顺畅通关。

针对假期交通出行规律、地域交通特点,公安机关提前研判部署,及时指挥调度,各地公安交管部门累计投入警力137.7万人次,出动警车59.6万辆次,加强重点道路疏导管控,严查酒驾醉驾等突出交通违法行为,强化恶劣天气交通应急指挥和安全提示,确保全国道路交通安全形势总体平稳。铁路、民航公安机关狠抓各项运输安全措施落实,保障了1.2亿人次铁路旅客、2118万人次民航旅客平安出行。

针对庙会灯会、民俗文化等大型活动密集举办,各地旅游景区客流密集等情况,公安机关会同有关部门积极开展安全隐患排查整治,督促压实安全主体责任,确保了9310万人次安全有序游览。

## 江苏昆山

# 企业重整服务中心推动源头防欠薪

本报讯(记者黄洪涛 通讯员欧平 刘茜)记者从江苏省昆山市人民法院企业重整服务中心了解到,自2023年设立以来,该中心目前已累计挽救困境企业85家,成功维护5720名员工的权益,构建起“风险预警—源头防控—前端化解”的欠薪治理模式。

甲电子科技公司的年度营业额曾超两亿元,经营状况良好,后因盲目扩大规模导致流动资金周转失灵,拖欠供应商大量货款,员工的工资权益也面临被侵害风险。部分供应商向法院提起诉讼并申请财产保全,该公司财产被依法查封。

昆山市人民法院下设的企业重整服务中心依托企业破产重整平台,精准捕捉到甲电子科技公司的经营风险,第一时间开展实地走访与全面评估,发现该公司拥有多项专利技术,具备一定发展潜力,尚有挽救价值,遂建议该公司启动预重整程序。甲电子科技公司经慎重考虑后提出了预重整申请,企业重整服务中心主动对接昆山市人民法院,在完成预重整管理人指定与备案后,依法申请解除公司银行账户的查封,将现有资金归集至预重整专用账户,并参照破产程序清偿债务顺位,足额发放了员工工资,及时化解了欠薪风险。同时,预重整管理人同步启动投资人招募工作,为企业恢复生产经营奠定基础。

据介绍,昆山市人民法院于2023年设立了全国首家事业单位性质的企业重整服务中心,该中心通过动态采集企业涉诉涉执、资金流转、生产经营、用工状况等关键信息,实现对企业经营风险的早识别、早预警、早干预,从源头预防欠薪矛盾,推动了欠薪工作的源头治理。

治理欠薪问题不能局限于“事后兑付”的补救,更需“抓前端、治未病”,从源头预防欠薪纠纷。昆山市企业重整服务中心通过预重整程序为公司提供纾困路径,采取资金归集监管、优先清偿工资等举措,切实保障了员工的工资权益,从源头上化解了欠薪纠纷隐患。同时,通过灵活的司法措施,避免公司因资不抵债走向破产,造成员工失业、工资无着落的严重局面。

## 浙江江山

# 多部门联动揭穿“1元卖公司”逃债真相

本报讯(记者王佳琪)负债累累的家居公司,股权被股东以1元价格全数转让,是跳楼甩卖还是逃债陷阱?近日,浙江省江山市人民法院公布一起恶意欠薪逃债案件,依法揭穿某家居公司股东以“1元转让股权”的逃债伎俩,联动多部门撤销违规股权变更,督促原股东结清43名职工全部欠薪60余万元。

记者了解到,江山某家居公司由刘某、程某、夏某三人共同控股。近年来,该公司因经营不善陷入困境,资金链彻底断裂,自2024年7月起,陆续被职工、供货商诉至法院,累计诉讼债务超350万元,其中43名职工的工资欠款就达60余万元。

2024年6月,刘某等三名原股东以每人1元的象征性价格,将所持公司全部股权转让给深圳、海南两家投资企业,同步变更公司法定代表人为聂某,而聂某同时担任其中一家投资企业法定代表人。

这一异常转让行为,引起江山法院审理该欠薪案件审判团队的重视。经查明,新接手股权的两家投资企业涉及多起被执行案件,新任法定代表人聂某已被采取限制消费措施,根本无能力、无意愿经营企业、清偿债务。

进一步调查发现,双方签订的《企业债务服务合同》明确约定,原股东将公司965万元债务一并转移给新股东,公司需向新股东支付48万余元“背债费”。至此,真相大白:所谓“1元转让股权”,并非正常市场交易,而是原股东精心设计的逃债陷阱,企图通过“金蝉脱壳”摆脱债务清偿责任。

为切实维护职工权益,江山法院迅速查封该公司财产,第一时间联动公安、人社、市场监管等部门开展联合研判。因聂某下落不明,且股权变更登记材料涉嫌隐瞒公司大额债务、拖欠职工工资等重要事实,法院及时向市场监管部门提出调查建议。最终,江山市场监管局依据《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国市场主体登记管理条例》相关规定,认定该次股权变更属于“隐瞒重要事实取得市场主体登记”,依法撤销该股权变更登记,公司股东及法定代表人恢复至变更前状态。在多部门联合督促下,原股东刘某等人筹措资金,将43名职工的全部欠薪足额结清。

## 最高检

# 加强原始创新技术司法保护

本报讯(记者卢越)2月24日,最高人民检察院知识产权检察厅副厅长刘太宗在最高检厅长访谈活动中,谈及最高检指导上海办理的尊湃侵犯华为海思芯片技术商业秘密案时表示,检察机关聚焦新一代信息技术、人工智能、高端装备、生物制造、新能源、新材料等新兴产业、未来产业,持续加强原始创新、关键核心技术司法保护,服务新质生产力发展。

刘太宗表示,依法惩治侵犯核心技术犯罪是知识产权检察服务新质生产力发展的重要途径。2021年至2024年,全国检察机关受理审查起诉侵犯商业秘密犯罪1262人,2025年前11个月受理232人,数量呈上升趋势。例如,尊湃侵犯华为海思芯片技术商业秘密案涉及国产芯片技术,涉案金额3.17亿元,社会各界高度关注。上海检察机关以侵犯商业秘密罪提起公诉,14名被告人均被判处有期徒刑。

“检察机关依法从严打击商业间谍犯罪。”刘太宗说,当前,我国技术外流呈现多维度风险加剧特征,检察机关依法适用刑法第219条之一,守护国家科技安全和经济安全。例如,浙江检察机关办理的张某为境外非法提供商业秘密案,被告人张某系国内某著名半导体企业员工,离职后违反保密约定,接受境外组织委托非法泄露原单位商业秘密,经检察机关依法提起公诉,被判处有期徒刑并处罚金。

## G 说案

# 业务员“游说”退保致客户受损,保险公司被判存管理过错

本报记者 卢越

客户在保险业务员“游说”退保后又重新投保,结果产生大额退保损失,能要求保险公司赔偿吗?近日,北京市朝阳区人民法院审理并宣判该案,依法判决保险公司赔偿退保产生的部分损失。

## 【案情回顾】

季先生与许女士夫妇二人均是一家保险公司的老客户。该公司业务员兰某获取二人保单信息后主动上门,“游说”二人称已投保的产品利息很少,新的产品会计收复利,收益更有优势,可将原先购买的10份保险合同退保,投保两份新的保险。兰某同时承诺,因退保产生的损失会补偿给二人。

在兰某的极力推荐下,季先生与许女士夫妇退掉了先期购买的10份保险合同,并投保了兰某推荐的两份新产品。然而,退保后,兰某却并未按约定兑现补偿损失的承诺。二人还发现,兰某在推销新产品的过程中,有意回避了对他们不利的条款,存在误导行为,比如把分红说成是复利,宣称“仅交一年保费不

会产生损失”等。

季先生与许女士认为,兰某虚假宣传、违规承诺、误导销售等行为应属职务行为,由此产生的后果应由该保险公司承担。于是他们诉至法院,要求该保险公司赔偿二人退保产生的损失,并退还新签订的保险合同的保险费。

## 【庭审过程】

庭审中,被告保险公司不同意退还保险费,并称二原告是自愿提出退保申请,应当自行承担解除保险合同产生的损失。二原告与保险公司后签订的两份保险合同,均是二原告基于自身保险需求并了解保险产品的基础上作出的投保决定,保险公司尽到了提示说明义务。

法院经审理认为,保险业务员兰某在保险产品的销售过程中,存在虚假承诺赔偿退保损失、曲解投保及退保规则等行为,该行为导致二原告对于退保及以退保后款项购买新保险产品是否存在风险、后果等产生了错误认知。兰某作为保险公司业务员,其宣传、推介保险产品的行为应属职务行为,其行为产生的后果应当由该保险公司承担。

此外,兰某的前述违规行为体现出保险

公司在客户信息管理、人员培训及管理等方面存在漏洞,导致兰某以违规销售行为引导投保人进行了退保及重新投保的操作,保险公司就此存在过错,应承担责任。

同时,法院认为,二原告对于通过正常流程退保会产生损失有相应认知的情况下,并未选择规避损失,而是轻信了业务员的违规承诺,故应当自行承担部分损失,由保险公司承担二原告退保产生差额损失的70%。对于后签订的两份保险合同,因保险

公司确存在保险合同送达不及时、未经过被保险人同意等问题,故应依法分别判令解除及认定无效。

## 【判决结果】

法院一审判决被告保险公司支付二原告退保损失38427.49元,二原告与保险公司后签订的两份保险合同依法分别确认解除及认定无效,保险公司退还二原告保险费并支付资金占用损失。

## 【以案说法】

该案主审法官吴桐提示,保险公司在开展业务过程中,应注意加强客户信息管理和业务人员管理,主动履行合同交付义务,并通过实质化回访等方式加强业务监督。同时,投保人受理性

投保,提升合规意识,还要提高证据留存意识和风险识别能力,如遇业务员作出某些使投保人存疑的宣传或承诺内容时,可拨打官方客服电话进一步询问和验证,或者前往营业网点确认。



## 检查校车迎开学

2月25日,新学期开学在即,江西省赣州市公安局交通管理支队章贡大队联合当地教育部门开展校车安全专项检查,对驾驶人员资质、应急器材配备、车载监控设备、车辆安全性能等进行专项“体检”。

本报通讯员 胡江涛 摄