

# 宣传“3分钟到海边”实为打车4公里 直播订的酒店与实际不符 “详情页为准”可免责？

假日旅游期间，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？

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村套餐后，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。



资料图（新华社）

## “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。因商家在其预约入住后，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，不应承担赔偿责任。

北京市海淀区人民法院审理后认为，仅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内容有一定出入。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确有一定合理性。

关于张莉要求平台运营方承担连带责任的诉求，鉴于其并非案涉交易的相对方，且在平台相关用户服务协议中，已对各方主体之间的关系以及案涉交易服务提供者的信息进行了披露，因此

平台对纠纷的产生不存在过错。

最终，法院判决销售商家全额退还张莉订单费用。宣判后，公司提起上诉，二审法院维持原判。

针对直播间里主播那些极具诱导性的口头描述，能否以“详情页为准”作为抗辩理由？中国人民大学法学院教授王雷表示，网络直播间商业广告和宣传的内容符合要约条件的，构成要约，消费者承诺后，合同成立，依法成立的合同受法律保护，符合合同要约条件的商业广告和宣传产生法律约束力。主播在直播中作出的“3分钟到海边”“入住可原价购买茅台酒”等具体承诺，即便未载入订单详情页，商家也必须严格履行，不得以“宣传仅供参考、以详情页为准”为由拒绝履约。王雷认为，这一界定的核心目的，就是从法律层面遏制直播间虚假宣传、夸大宣传的乱象，倒逼商家坚守诚信，保障消费者的知情权和公平交易权。

## 谨防“经济舱综合征” 坐31小时硬座返校 大一女生心脏骤停

2月21日凌晨5时许，大一女生小艾（化名）从成都上车到广东东莞火车站，坐了近31小时硬座终于到站，刚下火车小艾在站台上没走几步突然倒地，意识丧失，随后心脏骤停。

所幸经送医6小时抢救，医护人员将小艾从死亡线上拉了回来。医生表示，击倒这名19岁女孩的正是“经济舱综合征”。

据了解，小艾出发前已持续胸闷两天，但为了不耽误开学报到，她仍坚持踏上了漫长的求学返程路。结果在到站后，劳累与病情叠加导致她的心脏射血功能突然终止，出现典型的心脏骤停症状。

什么是“经济舱综合征”？会给我们的健康带来怎样的隐患？“经济舱综合征”只是个代名词，任何久坐不活动下肢的情况都可能导致下肢静脉血栓形成，如长时间乘坐火车、汽车等交通工具，日常生活中长时间使用电脑、玩游戏等。

很多人在赶路时，水不敢多喝、腿懒得活动，到家累得倒头就睡，这些习惯，恰恰为血栓形成创造了条件。更要命的是，腿上长了血栓常常症状不明显，等你觉得胸闷、胸痛、喘不上气，往往已经是肺栓塞发作。

在复旦大学附属华东医院住院的李先生，前几天他乘飞机到上海过春节，下飞机时发现腿部肿胀、胸闷、呼吸困难，所幸被及时送医，确诊为急性肺栓塞，溶栓后才脱离危险。

复旦大学附属华东医院血管外科主任医师竺挺表示，最危险的是栓子脱落后，通过血液循环进入到肺动脉，导致肺部的阻塞。严重的、大面积的肺栓塞，会引起肺梗死，肺梗死有百分之二十的人群会致命。

春节返程途中，久坐不动、饮水不足、作息紊乱等都是心血管疾病的诱因。结合这位女大学生和李先生的案例，心内科专家给出健康指南。1.及时止损：出发前若有胸闷、头晕等不适，切勿硬扛，立即调整行程并就医；2.主动活动：每1—2小时起身走动，座位上可做踝泵运动（勾脚尖、绷脚面），促进血液循环，预防血栓；3.科学补水：每小时饮用100mL—150mL温水，避免饮用咖啡、酒精，防止血液黏稠。

（央视网）

## 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，双方互相达成谅解，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，不可更改’，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，对核心规则更要重点提示、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。”（工人日报）