

# 3月,一批新规将施行

新华社 齐琪

首页首屏、弹窗热搜等不得呈现影响未成年人身心健康的网络信息;“好天气”标准更严格,更好保障公众健康;加强对社会组织评“A”监督管理……3月,一批新规将施行,一起来看!



新华社 朱慧卿

## 弹窗、热搜不得呈现影响未成年人身心健康内容

《可能影响未成年人身心健康的网络信息分类办法》3月1日起施行。办法要求网络信息内容生产者以及网络产品和服务提供者应当采取防范和抵制措施。网络产品和服务提供者不得

在首页首屏、弹窗、热搜、榜单、推荐、精选等处于产品或者服务醒目位置、易引起用户关注的重点环节,呈现可能影响未成年人身心健康的网络信息。

## “好天气”标准更严格

《环境空气质量标准》(GB 3095—2026)和《环境空气质量指数(AQI)技术规定》《环境空气质量评价技术规范》两项配套技术规范3月1日起实施。新标准

收严了颗粒物及其主要前体物浓度限值,将PM2.5年均浓度一级限值调整为10微克/立方米。今后空气质量优良的“好天气”标准更严格,更好保障公众健康。

## 加强对社会组织评“A”监督管理

《社会组织评估管理办法》3月1日起施行。办法提出,社会组织评估结果由高至低依次为5A级(AAAAA)至1A级(A),等级有效期为5年。评估等级展示标志应当悬挂在服务场所或者办公场所的

显著位置,自觉接受社会监督。民政部门可以按照一定比例抽选评估等级在4A及以上的社会组织,对其进行跟踪评估,及时掌握社会组织发展变化情况。

## 支持对外贸易“数字先行”

新修订的《中华人民共和国对外贸易法》3月1日起施行。新修订的对外贸易法规定,国家支持对外贸易数字化发展,推动和加强信息技术手段在对外贸易活动中的应用,支持电子提单、电子发票等的使用,推动数字证书、电子签名等国际互认,提升对外贸易数字化、便利化水平。

## 构建科学完善的监察工作信息公开机制

《监察工作信息公开条例》3月1日起施行。条例在监察法关于公开监察工作信息原则性规定的基础上,总结监察工作信息公开的实践做法,细化监察工作信息公开的内容、方式、程序等规定,构建科学完善的监察工作信息公开机制,有利于保障公开工作规范有序开展,有效提升监察公信力。

## 明确旅游投诉“归谁管”

《旅游投诉处理办法》3月15日起施行。办法进一步完善旅游投诉管辖规定,在原有地域管辖、级别管辖的基础上新增指定管辖内容,并明确对同一旅游纠纷都有管辖权时的处理方式,推动提高旅游投诉处理效率。进一步压缩旅游投诉受理时限、简化办理程序,为旅游者依法维护自身合法权益提供更加有力的保障。

## 殡葬管理坚持公益惠民

新修订的《殡葬管理条例》3月30日起施行。条例明确殡葬管理坚持公益惠民,完善殡葬服务。依法制定殡葬服务收费标准,严格管理收费,加强价格监测和监督管理,遏制过高收费。倡导使用绿色环保殡葬用品,倡导文明、低碳、安全祭扫,加强宣传教育和引导,鼓励农村红白理事会等组织发挥作用,引导移风易俗。

# 直播订酒店“以详情页为准”,商家责任能否“豁免”?

《工人日报》王美茹 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。

## “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入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请,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”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。

## 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,双方互谅达成谅解,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。”