

## 12315互联网平台升级

## 消费者可用支付宝一键投诉

新华社上海3月15日电 今年“3·15”，消费者的维权通道更通畅了。随着全国12315互联网平台在3月15日升级完成，引入了阿里巴巴、高德地图等5家科技企业的技术，消费者不仅可以24小时进行投诉举报，还有望在线完成纠纷解决。

据介绍，这次12315平台升级，除了官方网站和APP，12315的官方小程序还首度登录支付宝，消费者也可以通过支付宝APP，点点手机就能维权。

消费者打开支付宝后，进入“城市服务”或在首页搜索“12315”就可以打开国家

工商总局官方的12315小程序，点击“我要投诉”或者“我要举报”，然后输入要投诉举报的公司名称，最后提交要投诉举报的信息就能完成。如果消费者不知道企业的注册名称，还可以通过在电子地图上点击选择的方式，由系统自动确定企业，匹配管

辖机关。

据介绍，投诉时消费者可以选择优先让企业介入，企业处理时长最多不超过10个工作日。如果消费者对企业的处理结果不满意，一键就能转交给企业所在地的工商和市场监管部门。

广东省防总：  
今年约有  
5至7个台风登陆  
或严重影响广东

新华社广州3月15日电 广东省防总15日通报，根据专家会商会研判，今年有5至7个台风登陆或严重影响广东，龙舟水偏重，局部区域可能出现特大暴雨等极端天气。

会商认为，今年广东天气复杂多变，属正常偏差年景，三防形势严峻。

根据研判，今年广东开汛正常略偏晚，前汛期降雨偏少，后汛期降雨偏多，龙舟水偏重，局部区域可能出现特大暴雨等极端天气；登陆或严重影响广东的台风偏多，且有1至2个台风级别达到强台风或以上，初台正常略偏早、终台正常略偏晚。

广东省防总指出，今年防御工作的重点是山区的山洪和地质灾害、沿海地区的台风和风暴潮以及城乡内涝等。

港珠澳大桥澳门口岸  
管理区交付澳门

3月15日，在珠澳口岸人工岛澳门口岸管理区边检大楼举行的仪式上，粤方代表将防务交接象征物“港珠澳大桥人工岛模型”交予澳方代表。

记者从澳门特区政府获悉，港珠澳大桥澳门口岸管理区获批准自2018年3月15日零时起正式交付澳门特别行政区使用，并依照澳门特别行政区法律实施管辖。广东、澳门两地15日零时举行交付仪式。新华社发

安徽：  
消费新业态  
成投诉热点

新华社合肥3月15日电 记者从安徽省“3·15”系列宣传活动新闻通气会上获悉，随着消费新业态升级，共享交通工具、互联网金融、预付费消费等消费新业态成投诉热点。

合肥市工商局统计数据显示，2017年该市12315消费者投诉举报中心接到有关共享交通工具的投诉咨询共计9482件，其中酷骑单车8414件，占比88.74%，享骑电单车653件，占比6.89%。投诉内容包括未按时退还押金和余额，无法及时联系到运营商客服，计费有误等问题。

“互联网金融投诉集中于老年人群。”据安徽省工商局副局长张志宏介绍，老年人的收入主要依靠养老金，他们不擅长利用网络搜索、对比和研究，接收到的信息主要来自商家广告和熟人介绍。面对高利率的诱惑，一些老年人纷纷将存在银行的养老钱转投互联网金融，抗风险的能力较低。

据介绍，预付费消费纠纷近年来在健身、美容美发、洗浴、洗车、餐饮、教育培训等服务行业呈蔓延之势。消费者主要反映的问题为余额不予退还、经营场所变更、服务质量下降、经营者亏损倒闭等。

张志宏表示，2018年，安徽将在全省开展“放心消费”创建活动，并印发《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》。以此落实经营者主体责任，在消费业态日益丰富的趋势下，推动消费维权社会共治，营造安全放心的消费环境。

## 遏制食品保健食品欺诈和虚假宣传违法势头

## 食药监总局公布10起典型案例

新华社北京3月15日电 国家食品药品监督管理总局日前公布10起食品保健食品欺诈和虚假宣传典型案例，并称将持续保持高压态势，坚持“处罚到人”，坚决遏制食品保健食品欺诈和虚假宣传违法势头。

2017年7月，国务院食品安全办、食品药品监管总局等9部门部署在全国开展为期一年的食品保健食品欺诈和虚假宣传整治行动。截

至2017年底，各级食品药品监管部门共检查食品保健食品生产经营单位87万家，查处违法案件1.2万余件，已经并将陆续向社会公布，此次公布的10起案例则是其中的典型案例。

湖南衡阳周某等人利用互联网销售添加西布曲明、酚酞等国家禁止添加药物的食品，涉案货值2亿元；浙江湖州胡某等人生产销售的食品中，在6个批次“亿好酒”中检出地

塞米松、吡啶美辛，在4个批次“益草康”中检出双氯芬酸钠，涉案货值1000多万元；重庆余某等人无证生产、销售非法添加西布曲明的食品（欧雷顿Z7咖啡），涉案货值1000万元。以上三案犯罪嫌疑人已被移送公安机关处置。

另外7起典型案例分别是：北京延庆北京奶鲜生食品有限公司未经许可从事食品生产活动和标注虚假生产日期案、广东广州恒元堂健

康管理有限公司未经许可销售食品保健食品案、辽宁鞍山康寿家园保健品店生产销售非法添加药品的食品案、山西晋城司志强羊蝎子火锅店凤西店未经许可经营食品案、湖北大悟县龙某某未经许可销售保健食品案、重庆云阳县韩妹餐饮店非法添加非食用物质案、甘肃庄浪县小鱼粮油超市经营标注虚假生产日期食品案。当事人均已受到相应处罚。

## 深圳：共享出行成消费投诉密集区

## 涉共享汽车投诉现新特点

新华社深圳3月15日电 继共享单车屡屡成为消费者投诉热点之后，共享汽车也成为消费者投诉的领域之一，并且体现出新特点。

据深圳市消费者委员会统计，2017年，市、区消委会共接受公共设施服务消费投诉21508宗，共享出行的投诉占94%。其中，共享单车的投诉接近20000宗，有18822宗投诉涉及小鸣单车；共享汽车的投诉接近200宗。

从广东全省情况看，据广东省消费者委员会统计，2017年，全省共受理共享单车消费投诉122924件，占全年消费投诉总量的33.18%。数据显示，2017年，广东全省各级消委会系统共受理互联网服务投诉186549件，同比增长2.57倍。而在消费者反映的互联网服务问题中，共享单车代表的共享出行成密集区。

押金退还难是共享汽车和共享单车被投诉的首要原

因。深圳市消费者危先生在2017年12月16日下载了某共享汽车APP并预付500元押金，作为汽车分时租赁服务的信用保证金。该APP上显示，消费者停止使用服务并申请退款后，押金将在7个工作日内退回消费者账户。危先生因特殊原因在当天即申请退款，申请退款之前未使用过任何租赁服务，也不存在交通违法、交通事故、车辆损坏、物品损失等违约情况。但在经营者承诺的

退款时限内，退款状态始终为“有退款正在处理中”，消费者未能收到退还的押金，拨打客服电话也无人接听。

去年，随着共享汽车的推广，涉及该服务的投诉，除了押金退还难之外，消费者主要反映的还有：交通事故纠纷，消费者先行垫付维修费用后，经营者不积极退还保险赔付的费用；扣费系统问题，还车后仍继续扣费；售后服务问题，服务能力不足、服务态度欠佳等。