

6月8日，市民梁女士反映，称她遭遇了一件奇怪的事。梁女士说，6日，她用刚更换的新手机号码注册支付宝时，却被提示该号码已被占用。梁女士很奇怪：自己明明是更换的手机号，怎么会被占用呢？



市民>>

新号无法注册支付

6月8日10时许，记者来到家住炳草岗的梁女士家中。梁女士告诉记者，她6日在某通讯营业厅内更换了手机号码。回到家中，喜欢用手机逛淘宝的梁女士立刻打开支付宝官网，试图用新手机号注册支付宝帐户，可在注册过程中却被提示：该号码已被占用。梁女士感到很纳闷：明明是刚刚更换的新手机号，为何被占用了呢？

随后，梁女士在电脑上为记者演示了一遍，记者看到，梁女士在试图用新手机号获取验证码时，系统提示号码已被占用。梁女士表示，她已多次尝试注册，都未能成功。

支付宝客服>>

手机号被他人使用过

当天，记者向支付宝官方网站的在线客服咨询了此事。客服表示，从梁女士所遭遇

的情况推测，可能是该手机号曾被他人使用并注册了支付宝帐户，后来通讯公司将此号回收，又卖给了梁女士，这才造成梁女士无法用这个号注册。

客服提醒，虽然此手机号现在的主人是梁女士，但以该手机号注册的支付宝账号还包含了身份证、银行卡等信息，为避免不必要的麻烦，建议不要申请找回他人的账户和密码。客服建议梁女士使用身份证或者邮箱注册，但如果想在手机上使用支付宝，就只能再次更换手机号了。

通讯公司>>

绑支付宝属个人行为

随后，记者又拨打了梁女士手机号所属通讯公司的客服电话。客服表示，如果一个号码欠费三个月或者主动报停，通讯公司便会将此号拆停三个月，三个月后号码会自动入库，新用户便可选用此号。

该客服还表示，用户注册支付宝是个人行为，既不是通过通讯公司注册的，也没有与通讯公司产生任何协议，通讯公司只提供该号码的使用权，因此通讯公司也无法为梁女士在支付宝上解绑手机号。如果确实想要解绑，就要与号码的旧主人取得联系，让旧主人提供相关信息，再到支付宝官网上进行解绑。

律师点评>>

双方应按合同履行责任义务

晓明维序律师事务所吴雪松律师认为，此事属通讯服务合同纠纷，根据《合同法》第六十条，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。消费者在办理手机卡时，与通讯经营者签订了办卡合同，双方应按照合同的内容履行双方的责任和义务。

记者在采访过程中了解到，通讯公司提供的办卡合同中，并未明确约定通讯公司提供的手机卡号能够用于注册支付宝等其它软件、APP等。而各大通讯公司也明文规定，同一手机号码可以重复使用和放号，一业内人士表示，这是一个亟待解决的服务漏洞。