



支付成功
出票“无期”

郑女士计划近期前往古巴旅行。她告诉记者,8月1日,她在土耳其航空公司的官网上订购了一张机票,从广州经伊斯坦布尔飞往哈瓦那的往返,出发日期为10月4日,返程为10月16日。按照当时1美元=7.2527人民币的汇率,机票价格为10731元人民币。

购票系统显示,付款方式可选支付宝。确定订单后,支付宝弹出付款二维码,显示即时到账交易的支付时限是12小时。郑女士在规定时间内,通过绑定的中国银行储蓄卡完成了支付,支付宝记录明确显示“交易成功”。

支付成功后的几天里,郑女士便等着航空公司出票。但她等啊等,官网刷了一遍又一遍,始终没有显示出票信息。“如果成功出票,我还会收到邮件和短信通知,但也没有收到邮件和短信通知。”这让郑女士有点担心。她又仔细查看了支付宝记录,再次确认显示的确是“交易成功”。

记者看到,郑女士支付的这笔支付宝订单,创建时间是8月1日11:49:20,支付时间为8月1日20:22:57,完全符合即时到账交易的支付时限(12小时),付款方式是中国银行储蓄卡。由于郑女士的支付宝与中国银行储蓄卡绑定,她又查询了中国银行储蓄卡,银行的交易明细显示,这笔交易已成功扣款。

扣款失败 七日退款

“我的钱到底付到了哪里?”郑女士开始担心,究竟哪里出了问题?她随即致电土耳其航空公司,工作人员查询后表示,他们能看到郑女士那笔10731元的订单信息,但状态为“未付款”,因此公司未出票。8月6日,航空公司通过邮件再次回复郑女士:“您在官网购票当天预订失败,款项未扣除成功,请确认储蓄卡流水。”

事情看来比较清晰了,然而支

小帮
民有呼

“交易成功”却不出票 重购机票差价谁付

购买国际机票“失败”后支付宝已退款,消费者认为二次购票延误损失也需其承担

明细		账单详情	
支出金额(人民币元)		全部账单	
10,731.00		Turkish Airlines	
对方账户名称/账号		-13,378.00	
支付宝-PPRO Financial Ltd Z200 *****		交易成功	
交易时间		订单金额	
2025/08/01 20:22:57		13381.00元(1851.40美元)	
记账时间		汇率	
2025/08/01 20:22:57		1美元 = 7.22751人民币	
交易类型		中国银行消费	
网上快捷支付		-3.00	
交易后余额		支付时间	
人民币元		2025-08-12 14:58:13	
交易渠道/场所		付款方式	
在线交易网关		中国银行储蓄卡(3083) >	
附言		商品说明	
支付宝-PPRO Financial Ltd		73PPWR9 Turkish Airlines	

郑女士首次购票失败后,二次购票时价格已上涨

付宝方面的回答有点“拖拉”。8月1日,客服一开始的反馈是“交易是即时到账支付成功的,资金已经成功打给了商家”,并解释“由于是境外商户,有可能会网络延迟的情况”,请郑女士等待48小时。最后客服表示:“处理结果会在不包含今天的3天内,短信或电话通知到您。”但郑女士等到8月4日并未收到答复。再次联系询问,支付宝客服表示将时限延长至“7天内短信或邮件通知”,并表示:“我们需要和商家的财务机构去核实”“再去反馈加急核实”“需要一些时间处理”。直到8月7日19:16,支付宝显示退款成功。8日,客服电话解释,问题源于“钱卡在了第三方银行”。

两种支付 有所区别

现在郑女士有点后悔当初没

有选择“银联支付”。记者在采访中了解到,支付宝是“第三方支付平台”,而银联是“银行卡支付网络”,两种支付方式背后的资金走向和清算路径有本质区别。

支付宝的核心特点是:资金并非直接从用户的账户到航司账户,而是先进入支付宝的备付金账户,再由支付宝结算给商户。比如,郑女士在土耳其航空官网选择支付宝,跳转到支付宝页面,如果用的是绑定银行卡,支付宝会请求银行扣款,资金进入支付宝的备付金账户。之后,支付宝在收到款项后,会通知土耳其航空“支付成功”。由于航司是境外商户,支付宝需要与航司的支付处理商或银行进行跨境结算。

银联支付的核心特点是:银联本身不沉淀资金,它是一个银行卡信息转接和清算网络,负责在发卡

行和收单行之间传递指令、完成资金清分。涉及境外交易时,发卡银行会使用银联的汇率,将外币票价实时转换为人民币金额进行扣款(货币转换)。扣款成功后,银联网络会将“支付成功”的消息经由收单机构(土耳其航空合作的本地银行或支付公司)传递给土耳其航空,此后就是跨境清算,最终再结算给土耳其航空的账户。

机票损失 谁来承担

8月12日,郑女士只能重新购票,此时机票价格已涨至13378元,比首次购票多花了2647元。“长时间交涉让我气到崩溃,这个损失该怎么处理?”

郑女士二次购票的损失,支付宝有承担义务吗?记者咨询了法律界人士,得到了两种观点。

一种观点认为:支付宝作为支付通道,其“交易成功”的页面提示,构成对用户的履约承诺。郑女士基于该提示合理相信付款已完成,但实际款项未到达航司(卡在第三方银行),导致航司未出票。《中华人民共和国电子商务法》第五十三条规定,电子支付服务提供者应当确保电子支付指令的完整性、一致性、可跟踪稽核和不可篡改。支付宝未能实时反馈支付状态异常(如银行清算延迟),系统反馈机制存在缺陷,构成服务瑕疵。支付宝若未充分履行风险提示或状态告知义务,需承担部分责任。不过,机票价格上涨的主因是市场波动,而非支付宝单方导致。参考航班延误赔偿标准,价差损失通常需证明与过错方的直接因果关系(如航司超售需赔偿改签差价)。而支付宝支付失败虽触发重购需求,价差属于间接损失,司法实践中可能仅支持部分赔偿。

而上海信石律师事务所孙英杰律师认为,支付宝与消费者用户之间属于服务合同关系,“交易成功”的页面提示以及扣款成功的事实,表明双方之间就本次服务达成一致。然而支付宝方面并未履行完毕应当履行的义务,违反合同约定。支付宝的违约行为不仅导致用户购票延误,也增加了其实际支出。

根据《中华人民共和国民法典》规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。因此,支付宝应当全额赔偿用户的损失,即再次购票多支出的费用。目前,郑女士与支付宝的协商仍在进行中。 本报记者 陈浩

信号灯集体“患病”

行人司机“没方向” 截至发稿故障已修复

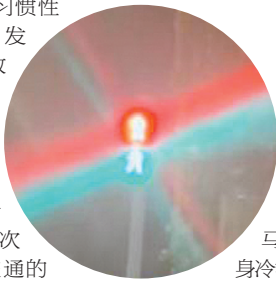
近日,市民王先生向“新民帮依忙”反映,位于嘉定区胜辛路伊宁路路口的两处信号灯悉数损坏,既让过路车主和行人“摸不着头脑”,也给交通安全埋下隐患。

根据读者的反映,8月13日17时许,记者来到胜辛路伊宁路十字路口调查。抬头看去,该路口南向西左转箭头灯持续闪烁,与南向北直行正常运行的圆盘灯形成鲜明对比。

“开了那么多年车,还是第一次见到‘红绿灯’会闪的!”私家车车主王先生直言,南向西左转箭头灯虽显示红色,却以每秒2次的频率闪烁。“后方车辆万一来不及急刹,那可是要出事的!”王先生表示。记者注意到,一些司

机在经过该路口时,都习惯性地踩下刹车,久等片刻,发现是交通信号灯出现故障后,才敢慢慢启动车辆,驶过该路口。

除此之外,自东向西方向的一处人行信号灯也出现了故障。记者观察到,该路口采用“二次过街”设计,本该指示交通的人行信号灯转为绿灯时,红灯竟然也保持常亮(见上图 徐驰摄)。眼见红色和绿色共同亮起,这番情景让站在路口等待过马路的多位市民陷入“进退两难”的境地。“到底是走还是不走?我们还要看另外一侧的信号灯,才能判断能否过马路,实在是太危险、太不



方便了!”市民黄女士直言,她经常看到有些孩子仗着胆大,直接跑过斑马线,将她惊出一身冷汗。

对此不少经过路口的市民们呼吁,管理部门应及时介入,尽快将这几处信号灯修复,还周边交通安全、有序、畅通。

获悉情况后,相关部门高度重视。截至记者发稿,有关方面已将发生故障的红绿灯修复。

本报记者 徐驰

累 电梯停运乘客不便

松江有轨电车公司已修复相关设备

近日,有市民向“新民帮依忙”栏目反映,松江有轨电车荣乐路西林北路站的上行自动扶梯关停多日,给市民出行造成不便。

市民表示,荣乐路西林北路站有两部上行扶梯和一部无障碍电梯。7月底开始上行自动扶梯全部关停,只留无障碍电梯还在运营。但后者载客人数有限,高峰期还要排队等候,远不如自动扶梯方便。高温天上行扶梯停运,不少乘客爬楼非常“吃力”。为此,大家呼吁相关单位能及时恢复扶梯运行。随后,记者拨打了松江有轨电车服务热线反映。松江有轨电车公司回复称收到市民诉求后已作调查。工作

人员日常在检查西林路上行扶梯时发现,设备存在安全隐患,为保证乘客安全,暂时将扶梯停用,对于给乘客带来的不便表示歉意。公司表示将派人尽快修复设备,持续跟踪整改效果。截至记者发稿,两部上行扶梯全部修复完毕,正常开放使用。

本报记者
李晓明



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/秦云阳