

最近经常刷到说，淘宝天猫退款难，退运费难什么的，说平台不作为什么。所以今天我分享一下我最近一次退运费的事。

前段时间准备买个小冰柜，找到一个比较满意的，售后也承诺“退货包运费”，就放心下单。结果收到货后，我老公说太小了，要退掉。

价保服务·假一赔四·退货包邮费·送货入户 >

品牌型号... >

我就去找商家客服，对方也很爽快的答应退货，我就叫快递来收了。等到商家收到冰柜后两天，我就找商家要运费，结果人家不承认，理由是“非商品质量问题，退货不包运费”。我说，你们详情里并没有说明这个情况，一般消费看到承诺“退货包运费”都是默认不管什么原因退货都是包运费的。

我必须承认，商品是因为我作为消费的原因导致退货的，运费必须由我承担，这是无可厚非的，但我买这个比较大型的产品，我考虑到售后问题，就是看中对方有承诺“退货包运费”的服务，才放心下单的。

后来这个问题扯不清，商家又说，他们那个是运费险，我说那运费险怎么理赔，对方又说你下单的时候有显示运费险就有，没有显示就没有。我回去仔细看“退货包运费”的详细条款确实有这么一说。

退货包邮费

卖家投保退货运费险(保单生效以订单页展示保险为准)，消费者发生退款，商家将承担首次退货邮费。

我就想着，算我倒霉，运费我不要了，但我要求商家回答我，什么样的情况下，我

才能在得到这个“退货包运费”的运费险的待遇，对方又答不出来了，我是不是可以想象，商家根本就没有提供这项服务。

我也不想跟商家扯了，也知道扯不出个所以然来，也知道运费要不回来了。但我也气不过，就直接向平台反馈投诉，平台处理也比较及时，中午投诉的，下午就给我回复。没想到的是，平台居然把运费赔付给我了。



所以我觉得，只要合理的诉求，我相信淘宝天猫平台还是会给消费者一个满意的答复的。