

“双11”刚过，“双12”在即。这几天，有消费者反映遭遇“退货难”——不是商家不愿意退，而是
一些大件商品退货运费
很贵，甚至比商品本身价格还要高。
此外，不少消费者发现，他们购买的
“运费险”其实并不能覆盖全部运费。
网购大件货品，退货的运费到底该谁来承担？

网购大件商品退货遭遇高价运费

最近，北京大幅降温，家住朝阳区的鲍先生给女朋友家买了台电暖气，花了2000多元，下单时商家免运费，还提供运费险服务。

下单后听说女朋友的父亲已经交过了取暖费，电暖气应该用不上了。这时电暖器已经发货了，我想着反正有运费险，等东西到了再说。

电暖器到货后，鲍先生跟商家沟通协商退货。

商家表示，在商品不影响二次销售的情况下可以无理由退货，但由于产品本身无质量问题，退货的运费需要由买家承担。

鲍先生爽快地答应了，但他没想到运费险并不能完全涵盖运费，给报销的钱不到十分之一。

这个运费险只保首重，首重一公斤12元钱。这台电暖气花了143元寄回去，运费险跟没买一样。

辽宁的隋女士也遇到过大件商品的退货问题，但不同点在于她这次是商家发货时弄错了商品的颜色，过错方不是买家。经过协商，商家表示愿意承担运费，希望她找一个相对便宜的快递

寄过去。之后，隋女士成功退换货，但是
来回的运费可能都比商品本身还贵。

“商家承担了三次运费，其实也挺不容易的。”

运费险只保首重一公斤运费

运费险的保险范围是什么？在平台网购退货的运费承担问题究竟该如何判定？记者拨打了淘宝的客服电话，客服告诉记者，
退换货的运费秉承的是“谁过错谁承担”原则，运费险也只能保首重一公斤的运费

。

如果是因为商品或者商家原因导致退换产生运费，需要商家承担；如果是因为买家原因，比如7天无理由退货、拍多、拍错、不想要、其它等退款原因，一般由买家自理运费。

4-运费险赔付金额标准是什么？为什么和我实际退货的运费金额不一致？

您好，运费险是帮助买家适当减少损失的一种补偿性质的保险服务。运费险的**理赔金额是根据买家的收货地址和卖家在系统里预留的退货地址进行首公斤价格赔付**（具体以保单为准），故可能存在与您实际支付的退货运费不一致的情况。

△平台解释“运费险赔付金额标准”截图

律师：原则公平合理，避免冲动消费

记者调查发现，类似天猫、淘宝、京东、拼多多、微店等电商平台都提供了“运费险”功能，而

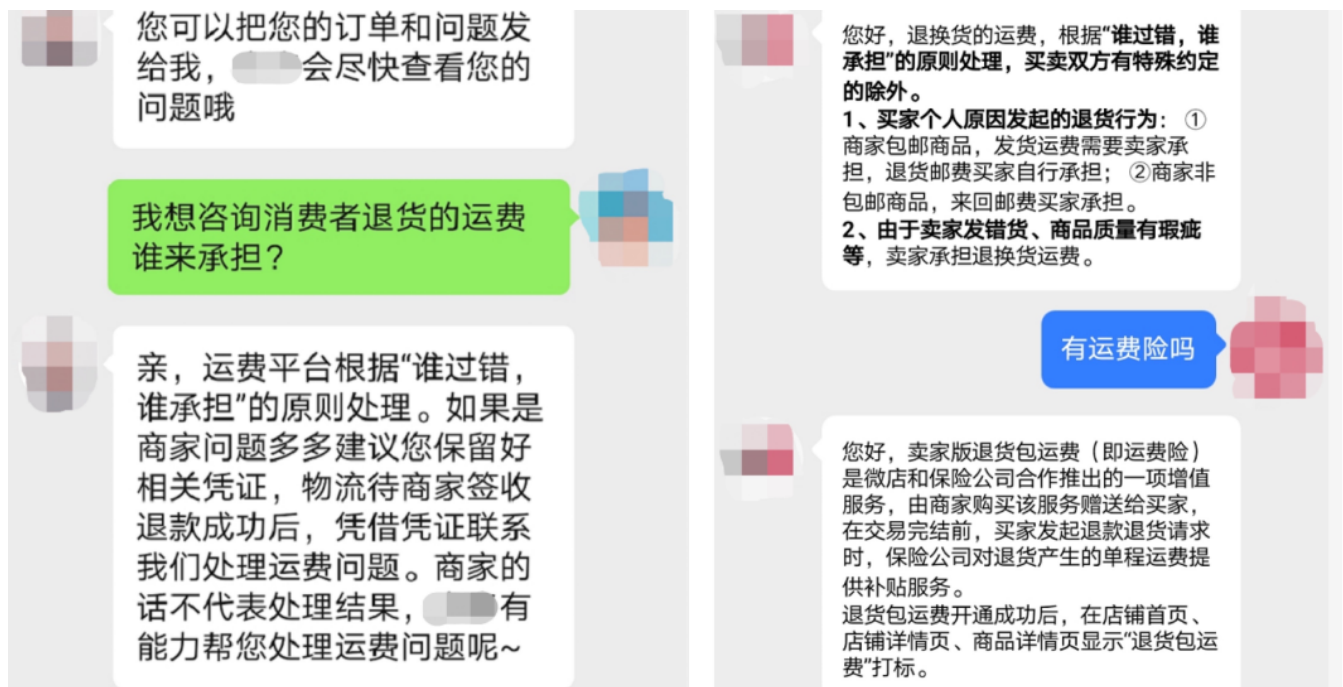
且退换货都是按照“谁过错谁承担”的原则进行处理。

北京市岳成律师事务所高级合伙人岳岫山认为，这一原则是公平且合理的。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，

7天无理由退换货的运费应由消费者来承担。

如果双方经过协商，或者双方事先约定由商家承担，也是可以的。从公平、合理、法律的角度来看，就应该是谁有过错谁来承担运费。



△多个平台表示退换货运费秉承“谁过错谁承担”原则

针对大件商品退货运费高、运费险难以覆盖的问题，岳岫山说，一般平台和商家都有合作的快递公司，快递费相对便宜，消费者可以在退货时和平台商家沟通，协商由平台商家帮忙下单。

如果消费者自己去退换货可能运费会比较高，但如果通过商家或是平台去约快递，可能费用就会低一点。可以让商家、平台帮忙约快递或下单快递，但费用是要由消费者来承担，这点可以考虑。

岳岫山建议，消费者在购买商品前要仔细查看商品介绍，避免冲动消费。

购买商品前一定要慎重，要仔细阅读商品介绍。不管商品是大件还是小件、贵重还是便宜，消费者都有注意、审慎的义务。