BM安福路店“取消试衣”引争议

新规只换不退、不支持现金退款 律师表示涉嫌侵害公平交易权



原本因“试衣”大排长队的安福路潮牌门店 Brandy Melville（以下简称“BM”），因取消了试衣间，并明文规定“不支持现金退款”，引发热议。有人认为BM“取消试衣”和“只换不退”的做法侵犯了消费者的合法权益。也有人表示，“取消试衣”能避免消费者买到被穿过的衣服，未尝不是好事。

BM线下门店“禁止试衣”

最近，有市民发现，安福路上的潮流商业品牌 BM 悄然改变了购物规则。

新规则称：“本店未设试衣间，并且无法在卖场内进行试穿”。同时，“本店暂不支持现金退款。”如果消费者想要对所购商品进行退换，需在 30 日内满足“商品未经穿着、洗涤且吊牌完好”的前提条件下，凭票操作，且只能将商品换为同等价值商品或等额代金券。

购物前无法“试衣”，购物后无法退货，且一旦被认定为“穿着”过，连换货都无法完成，如此严格的购物条件，让许多消费者感到无法接受。

Brandy Melville 品牌 1970 年于意大利创立，该品牌服饰以长期坚持“单一均码”为特色，因码数整体偏小，逐渐形成了以“短上衣”“短裙”等为特色的独特风格，最终演变成了以品牌名为符号的穿衣风格——“BM 风”。

2019 年，该品牌内地首店在安福路落地。自落地之日起，BM 门店始终是安福路上的潮流担当，每逢节假日，该门店前都会聚集排队客流。试衣间门口，更是常常出现排队时长超过 1 小时的长队。

2026 年 9 月，BM 在北京、成都的门店陆续取消了试衣间。不久后，有消费者发现，BM 在上海的门店也取消了试衣间。

“这个类型的款式，不上身不知道到底怎么样，没有试衣间后感觉有点坑。”

在一部分消费者看来，BM 所售的服饰，本就因“单一码数”特征，增大了消费者买到不合身商品的风险。如今，“取消试衣间”和“只换不退”的组合新规，更是将这种风险都转嫁给了消费者。

也有消费者认为，BM 线下门店所售的衣服，此前存在被试穿过多的问题，导致“很多衣服被试来试去脏兮兮的”。取消试衣间后，消费者不用担心买到他人试穿过的“二手”衣服了，未尝不是件好事。

进店就被塞“购物须知”

“以前来这儿，最挤的是试衣间那条道，现在那都空了。”在 BM 安福路店，一名常在该店购物的消费者告诉记者。

近日，记者以普通消费者的身份，走入了 BM 安福路店，实探该店“取消试衣间”后对消费者带来的影响。

记者在现场看到，节假日期间，BM 安福路店的生意依旧火热。等待进店队伍一直排到了门外。一踏入门口，便有一名工作人员迎上来，递来一张巴掌大的卡片——不是优惠券，而是“购物须知”。

“购物须知”上载明了该店无法试穿、无法退货等规定。多名店员告诉记者，店内的所有衣服都不能试穿，哪怕是站在公共区域隔着自己衣服“套一套”也不行。

为了权衡尺码，许多年轻女孩在门店中拿着衣服在自己身上反复比画，有人拍了照发给朋友询问，有人选择空手离开。

一位刚逛完的女士说，她就是冲着试穿来的：“BM 尺码偏小，又基本只有 S 码，不试怎么知道合不合身？现在全靠眼睛看，买回去大概率要换。”她举着手里两件上衣，迟迟没有决定，最终还是放下了。

在门店中，记者多次向店员询问取消试衣间的原因，均未得到回复。

此后，记者又拨打了意芭（上海）商业有限公司公布在其服务号上的多个号码，均为空号。意芭（上海）商业有限公司所公示的 400 客服热线工作人员告诉记者，该热线仅能对线上订单问题作出回应，无法回复线下门店相关问题。



[律师解读]

“商家的算盘打得精”

BM在多地门店取消试衣间的行为，引发了公众对其消费权益的关注。一直以来，在购买服装前进行试穿，被大多数消费者视为约定俗成的消费习惯。BM 取消试衣间的行为，让许多消费者陷入了困惑。

有消费者想知道：“试衣权”是不是消费者应有权益？BM 单方面宣布商品“只换不退”并取消试衣间的行为，是否构成侵权？为此，申度新闻记者对话了上海严嫣律师事务所主任严嫣。

记者：“取消试衣间”在法律上能否站住脚？消费者在法律层面拥有“试衣权”吗？

严嫣：取消试衣间本身在法律上并无禁止。“试衣权”也不是一个法言法语的专有法律概念。

我国的《消费者权益保护法》规定了消费者的选择权，这与“试衣”是有所相关的。《消费者权益保护法》第九条规定，消费者享有比较、鉴别、挑选商品的权利。那么在“比较、鉴别、挑选”衣物来进行购买过程中，上身试穿是消费者难以避免的挑选方式。

所以，商家是有义务提供“比较、鉴别、选择”的具体方式的。线下门店出于经营管理的考虑，关闭试衣间，但提供购买后试衣的退换服务条件，也能视为“试衣”，也是保障消费者选择权的方式。

记者：伴随着“取消试衣间”，BM 推出了一个组合政策，其中包括了购买的服装“只换不退”的退换货政策。您如何评价这套组合政策？

严嫣：BM 品牌不设置“试衣间”，且售后仅允许换货、不支持现金退款的措施，我个人认为是违背消费者选择权的。结合这个品牌的产品特点考虑，我觉得这份“购物须知”存在不妥之处。

消费者不仅享有自主选择权，且有权拒绝强制交易行为。要知道，这个品牌是均码销售，在无试衣的前提下，消费者需要先行购买再行试穿，且商品只能换货不能退现金。

那么，对于尺码始终不合适，且无法在 BM 店中买到合适尺码衣服的消费者，其所获得的代金券，就存在着极大贬损风险。我觉得商家的这一规定并不妥当，有违背《消费者权益保护法》第十条公平交易权，有强迫交易之嫌。

记者：BM 安排工作人员在门口发放“购物须知”，在店内显著区域设置消费规则告知牌，能否视为消费者已同意了购买规则？

严嫣：《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

“告知牌”是以宣告的方式，单方通知消费者，商家的销售政策和做法，其内容如果合法合规合理，则无争议。如果单方告知内容，对于消费者而言是不公允、不合理的，那么将触及“格式条款”规则，极大可能被认定为无效。

记者：如有消费者因未能试衣，购买到了尺码不合适的衣服，并要求退款。消费者的诉求，能获得司法方面的支持吗？

严嫣：商家的算盘还是精细的。首先，如果消费者购买后试穿，因尺码不合，的确需要退货，且商品状况符合退换货要求，我个人理解，消费者有权利要求退还现金。如商家拒绝，消费者完全可以起诉至法院。

我认为，法院会基于缺乏继续购买可能，支持消费者诉求退还现金而不是代金券。这里的重点是，是基于该品牌尺码标准，“尺码不合”是消费者无法实现继续消费的原因。

但是，另一个问题来了，买了几件衣服穿不上，只退代金券不退现金的情况下，有多少消费者会不惧怕繁琐起诉来维权？消费者需承担的高昂维权成本降低了商家遭遇诉讼的可能性，所以说，在制定政策时，商家的算盘打得是很精细的。

记者：有人认为，服装领域“取消试穿”并不是 BM 独有行为。在内衣售卖领域，“禁止试穿”是一个长期存在的规定。因此，BM 的行为并无不妥。对此观点，您怎么看？

严嫣律师：内衣“禁止试穿”本质上是为了避免卫生安全隐患，而不是单纯剥夺消费者的自主选择权。

何况，越来越多的内衣品牌，通过一些关键部位的贴膜包装方案，也在试图提供给消费者安全且有选择的购买场景。所以，我个人不建议“禁止试穿”泛化。

最后，我想说一句，商家从经营管理的角度出发，简化服务流程可以理解。但在这一过程中，给消费者的体验和消费权利，不应被简化。消费者最初可能出于猎奇消费，但最终仍取决于产品与消费体验。这才是商家立足的根本。

晨报记者 张益维 实习生 许嘉颖



物资回收
渝水堂 高价收购
红木家具.老家具.字画.扇子.印章.像章.老服装.小人书.紫砂壶.玉器.瓷器.地址：多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话：65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线：22895373
《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告