

## 片面的意思表示效力有限—標示「貨物出門，概不退換」有用嗎？

◎朱言貴

片面的意思表示，往往只具有提醒的作用，法律上的意義不大，不能過度迷信片面意思表示之法律效力。法源依據主要有兩種：法律與契約是也；當然習慣與法理，也可以做為法源，但是無論如何，片面的意思表示，絕非法源依據。

許多商家為了避免困擾，往往在店舖顯著的地方，張貼告示牌：「貨物出門，概不退換。」希望藉由此一警告標示，杜絕刁鑽顧客的無理取鬧，似乎足以一了百了。也有不少的銀行，常在其櫃檯上，警示消費者如下之文句：「錢幣當面點清，一旦離開櫃檯，概不負責理賠。」好像有了這句話，就成為「保命符」，銀行員工便可高枕無憂，毋庸負責一般。

假設天下有這麼便宜的事，那麼所有的賣方（廠商）莫不可以依樣畫葫蘆，把自己的責任推得一乾二淨，而把全部的責任澈底撇清，均轉嫁給買方（消費者）負擔，世界上難道有這麼不合理的事情嗎？

基本上，大凡一項法律行為，之所以對當事人產生拘束力，關鍵即繫於當事人對於該法律行為，本身有所同意，然後就其後果，才由他個人自負其責。畢竟每個人僅對自己自由意志下的行為負責，不必對他人行為負責，假使不是個人自主決定的事項，又何從負責？

所謂的合約，乃是「當事人之間的法律」，依照民法第 153 條第 1 項的規定：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」準此，唯有雙方當事人彼此同意的事項，當事人才須就其行為負責。上述的兩個例子，分別由店東及銀行片面決定的事項，怎能對他人產生拘束力？

換句話說，此種行為係「由周公片面立法，未經周姥同意。」不構成當事人意思表示之一致，契約是無法成立的。同時，店東及銀行之片面決定，又非法律可比，當然對於相對人毫無效力可言。倘若顧客事後發現貨物有瑕疵，或是主張所領的錢幣中，夾雜著假鈔等情形，只要顧客能夠舉證明確，還是能依照民法物之瑕疵擔保責任的規定，要求店東或銀行，補交合格品或是換成真鈔。

誠然，訴訟法諺有：「舉證之所在，敗訴之所在。」打官司負舉證責任的一方，通常會受到不利的判決，除非渠能善盡舉證之責任。但是無論如何，當事人片面所作的決定，充其量只能產生提醒對方注

意的作用，別無其他的功效可言。或許有人會說，既然消費者分明看到告示牌，並且未立即提出反對的意見，形同一種默認，事發之後不能再有所否認。不過，這是只知其一、不知其二的講法，不足為訓。

由於消費者與銀行（或店東）的地位未必對等，縱使消費者對告示牌有所不滿，但仍礙難有討價還價的餘地，而銀行（或店東）殆無可能撤銷其告示牌，若是因此而認定消費者就告示牌之內容，具備「默示」的同意，未免對消費者極為不利。畢竟法律是公平的正義，不容許弱肉強食，只有在當事人雙方心甘情願的狀況之下，契約才能真正的成立，不能有一絲一毫勉強的成分在內，以維繫公平合理的境界。

舉例以明之，在公家單位的制式契約內，莫不於其條文中，明定承攬廠商碰到不可歸責於該廠商的事由，請求展延工期，須在事故發生後3天內，以書面向業主（公家單位）申請展延工期，逾期申請者無效。然而印證於實際情況，每當訴訟上出現此種狀況，幾乎所有的法官千篇一律採納承攬廠商的見解，判決契約內有關上述的約定，無從形成拘束的作用。而其中最大的癥結，繫於這項約定就承攬廠商言之，未必公平合理；事後廠商無不振振有詞，聲稱針對契約之條款內容，根本毫無置喙的空間。正因如此，儘管公家單位與承攬廠商間都是按照內部的制式契約條款訂立契約，但是一旦發生訴訟，有關逾期

罰款的認定方面，公家單位並不因而占上任何便宜，關鍵便在這裡。質言之，契約並非訂立下來就一定發生法律上的效力，遑論連在當事人之間，尚未有任何「合意」之告示牌？其能產生何種法律效力，實在讓人存疑！似此情況，好比水利署在河川湍急的地方，設立重要的標示牌：「水深勿近！」效果是一樣的；如果水利單位的設施有欠缺，導致人員的傷亡結果，不會因為有了上述警告標示，而豁免其全部的責任。

若非如此，則告示牌不啻成為相關單位的「免死金牌」，遇到任何之疑難雜症，於事先擺個告示牌，則本身所有的責任，就頓時化解於無形，那麼大家不免有樣學樣，凡事如法泡製一番，以減免自己的責任，豈不天下大亂？況且一造當事人減免自己責任之後，相對地就是他造當事人因而受害，此乃非常不公平的現象，法律上無法容許其存在。

須知，法律上人人地位平等（憲法第7條參照），任何一位國民，不得自居於立法者的地位，自己單方面訂定遊戲規則，然後強迫別人遵守，否則豈不是高人一等？況且他人亦無義務按其遊戲規則據以辦事的義務。店東或銀行所立的告示牌，雖然自家人看起來內心「很爽」，可是印證到實際狀況，顯然不具意義。

引申以言，常見有人動輒向他人發出「存證信函」，聲明「保留法律追訴權」，說穿了也只是耍把戲罷了。如果一個人的權利尚在時效期間內，則其隨時可以行使權利；反之，若是一個人的權利已罹於消滅時效，縱使聲明「保留法律追訴權」，其真實的情況是，時效消滅的債權根本無法「保留」，說了等於白說。

又如刊登報紙，表明脫離父子關係，事實上雙方的血親關係不會因為一則報紙廣告而完全斷絕；百年之後，假使父親亡故，那位遭父親宣告「脫離父子關係」的兒子，還是擁有繼承權，那麼這樣地昭告天下，又有什麼用處可言？除非兒子有忤逆不孝的行為，例如殺害父母，依照民法第 1145 條第 1 項，構成喪失繼承權的情形，否則單憑登報脫離父子關係，並不影響兒子之繼承權。

「貨物出門，概不退換。」顯然不合理。按法律是公平的正義，不能隨賣方的一句話，就正式拍板定案。如果買方事後發現賣方交貨不足或是商品具有瑕疵，還是有權請求出賣人補交齊全，亦可請求將瑕疵品改換成合格品。畢竟這是屬於民法上瑕疵擔保的規定，不因賣方的片面約定而排除法律的適用，是以其效力顯有疑義；縱使經雙方當事人簽名，亦可能因彼此地位不對等，礙難認為有效。

在法律上，講求的是「一分錢、一分貨。」買賣雙方當事人都應按債務本旨而為給付，民法第 235 條前段規定：「債務人非依『債務本旨』實行提出給付者，不生提出之效力。」即是本於此一旨趣所為之規定。

所謂「債務本旨」，用簡單的話來形容，就是依照契約內容該給什麼，就應該給什麼之意。買賣契約是典型的雙務有償契約，雙方一手交錢、一手交貨，互負「對價」的債權、債務關係，買方之所以付錢給賣方，貴在從賣方那邊取得等值之貨品；短少了固然不行，有瑕疵也不行，否則出賣人即非依債務本旨而為給付，反而是占了買受人的便宜。

假設出賣人在其店面的招牌上，使用上述通俗常見的用字，便可產生強大的法律效果，就能使買到數量不足或瑕疵品的買受人自認倒楣的話，則法律豈不成了弱肉強食的工具，造成先下手者為強；若是誰敢訂出不合理的遊戲規則，誰就是成功勝利者，那麼法律尚有何公平正義可言？基本上，「銀貨兩訖」與「貨物出門，概不退換」只是出賣人單方面的意思表示，不構成契約；除非獲得買受人之欣然同意，否則不足以拘束買受人。萬一賣方交貨不足或有瑕疵，縱令買方並未當面點清，不必然因此而生失權的效果。只是買受人未能於出賣人交

貨之際，逕行主張缺交之貨物，日後在舉證上比較困難而已，尚不影響其應有之權利主張。此因買賣標的物之短交，屬於債務不履行的不完全給付，買受人（債權人）得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利（民法第 227 條第 1 項參照）。至於買賣標的物若具有瑕疵，出賣人尚須依民法第 354 條之規定，對買受人負「物之瑕疵擔保責任」，買受人並得向出賣人請求另行交付無瑕疵之物，即有權請求更換為合格品（民法第 364 條）。

綜合以上的說明，不難理解所有的法律行為，之所以能對當事人產生拘束力，癥結繫於雙方當事人同意之事項，就必須對自己自由意志下的行為負責，殆無疑慮可言。大凡未經當事人同意之事項，縱使白紙黑字加以規定，除非業已事先讓對方知悉，而且徵詢對方意見之自由表達，對方並未表示反對，形同「默示」意思表示的同意，否則礙難發生法律拘束力，彰彰明甚！

從這個思考角度切入，假設沒有經過當事人同意之事項，不能發生法律效力，那麼吾人足以理解，無論是誰片面的約定，其實都是自欺欺人的作法，充其量只能安慰自己，在法律上欠缺實質的意義可言。