

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม ของต่างประเทศและของไทย

ในส่วนของมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ นั้น ในหลายๆ ประเทศได้มีกฎหมายในเรื่องนี้บังคับใช้มาเป็นเวลานานแล้ว ดังนั้น จึงสมควรศึกษาเพื่อนำมาเปรียบเทียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกกฎหมายในเรื่องดังกล่าวนี้ของไทยต่อไป

หลักกฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ

ในส่วนของหลักกฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศนี้ ส่วนใหญ่มีแนวคิดและหลักการที่คล้ายคลึงกันคือ มุ่งสร้างความเป็นธรรมให้แก่ลูกหนี้และปกป้องลูกหนี้จากพฤติการณ์การติดตามทวงถามหนี้โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. กฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของสหรัฐอเมริกา มีสาระสำคัญดังนี้

1.1 แนวคิดและที่มาของกฎหมาย

แต่เดิมนั้นการติดตามทวงถามหนี้เป็นงานของนายความที่ตั้งเป็นบริษัทตัวแทนรับติดตามทวงถามหนี้ หรือเป็นบุคคลธรรมดาที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ และธุรกิจนี้ได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งในศตวรรษที่ 19 บริษัทรับจ้างติดตามทวงถามหนี้เหล่านี้ได้เริ่มก่อปัญหาแก่ลูกหนี้และประชาชนทั่วไป เนื่องจากมีการใช้วิธีการทวงหนี้ที่ละเมิดต่อกฎหมาย มีการข่มขู่ใช้วิธีหลอกลวง การแสดงออกในวิธีทางที่ผิดและไม่เป็นธรรมกับลูกหนี้ ไปล่วงละเมิดสิทธิต่างๆ ของลูกหนี้และบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของบุคคลล้มละลาย อัตราการว่างงานและปัญหาการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล สิทธิในครอบครัว ซึ่งกฎหมายที่มีอยู่ไม่อาจให้ความคุ้มครองได้เพียงพอ นอกจากนี้ภาวะการติดตามทวงถามหนี้โดยวิธีที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทำให้ลูกหนี้ได้รับความเดือดร้อนจนต้องใช้สิทธิฟ้องร้องเป็นคดีกับบริษัทรับจ้างติดตามทวงถามหนี้เป็นจำนวนมากขึ้น สถานิติบัญญัติจึงต้องออกกฎหมายมาคุ้มครองโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้โดยไม่เป็นธรรม เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ยุติธรรมมาละเมิดสิทธิต่างๆ ของลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นสิทธิ

ในความเป็นอยู่ส่วนตัว สิทธิในครอบครัว สิทธิในชื่อเสียง ฯลฯ โดยการกำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงหนี้โดยหากมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดเหล่านี้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะมีความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแก่ลูกหนี้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการแจ้งเตือน โดยต้องมีรายละเอียดต่างๆ เพื่อคุ้มครองลูกหนี้ไม่ให้ถูกติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการหลอกลวงในการแจ้งให้ชำระหนี้ และยังกำหนดให้อำนาจแก่ลูกหนี้ในการให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้หยุดการติดต่อสื่อสารได้ด้วย ซึ่งวัตถุประสงค์และวิธีการเหล่านี้มีขึ้นเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการถูกล่วงละเมิดในสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ และเป็นการลดปริมาณคดีที่มาสู่การพิจารณาของศาล โดยกฎหมายนี้จะไปกำจัดการติดตามทวงหนี้ที่ผิดวิธีและส่งเสริมให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ติดตามทวงหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายจากความรับผิดชอบต่างๆ อันจะทำให้ผู้ติดตามทวงหนี้โดยเฉพาะบริษัทรับทวงหนี้ได้รับความน่าเชื่อถือมากขึ้น สภานิติบัญญัติในสมัยประธานาธิบดี จิมมี่ คาร์เตอร์ ได้ผ่านกฎหมายเรียกว่า กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรม พ.ศ.2520 โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 20 มีนาคม ค.ศ.1978 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี 1996

1.2 ผู้ที่ได้รับความคุ้มครอง

กฎหมายฉบับนี้จะใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ประเภทใดและจะใช้บังคับกับบุคคลประเภทใด รวมถึงจะไม่นำมาใช้บังคับกับหนี้และบุคคลประเภทใด ดังนี้

1.2.1 การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง

หนี้ที่ตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายนี้คือ หนี้ที่เกิดจากการติดต่อซื้อขายสินค้า ประกันภัย หรือบริการต่างๆ ของบุคคลหรือครอบครัวที่เป็นปกติในการดำเนินชีวิตประจำวัน (ดูในภาคผนวก Section 803 (5) The term debt means any obligation or alleged obligation of a consumer to pay money, property, insurance or service which are the subject of the transaction are primarily for personal, family, or household purposes, whether or not such obligation has been reduced to judgement.) แต่ไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ (The definitions of “consumer” and “debt” specifically restrict the coverage of the act to personal, family or household transactions. Thus, debts owed by businesses (or by individuals for business purposes) are not subject to the FDCPA.) เช่น การติดตามทวงถามหนี้ระหว่างเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการด้วยกันเอง

ดังนั้น ลูกหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้จึงหมายถึง บุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่รวมถึงนิติบุคคล ส่วนเจ้าหน้าที่และผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่จะอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล และรวมถึงลูกจ้าง หุ่นส่วน บริษัท

ในเครือของธุรกิจ และหมายความรวมถึง เจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงหนี้โดยใช้ชื่ออันมิใช่ชื่อตนเอง รวมถึงทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ติดตามทวงหนี้ในนามของลูกความที่เป็นเจ้าหนี้

1.2.2 การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง

โดยหนี้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้นั้น นอกจากหนี้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการแล้ว ยังรวมถึง หนี้ที่เกิดขึ้นกับธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหนี้ของรัฐ หรือหนี้อาชีพ ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภริยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตรและสิทธิเรียกร้องจากการละเมิด เป็นต้น

1.2.3 “ผู้ติดตามทวงถามหนี้” ที่ได้รับความคุ้มครอง

โดยบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรม พ.ศ.2520 นี้บังคับใช้โดยตรงกับผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ใช่ธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหนี้ของรัฐ และการกระทำของผู้ติดตามทวงหนี้ของหน่วยงานภายในและรวมถึงทนายความที่ติดตามทวงหนี้ในนามของลูกความก็จะได้รับยกเว้นจากกฎหมายฉบับนี้ด้วย ซึ่งจากข้อยกเว้นที่มีขอบเขตกว้างขวางนี้ทำให้สถานะติบัญญัติของสหรัฐอเมริกาดำเนินการแก้ไขกฎหมายฉบับดังกล่าวโดยยกเลิกข้อยกเว้นของทนายความในกฎหมายนี้ออกไป โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม ค.ศ. 1986 (Authur J. Sabin, 1988, p. 1 - 2) ดังนั้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1988 กฎหมายนี้จึงมีผลบังคับใช้กับทนายความผู้ซึ่งโดยปกติเข้าไปเกี่ยวข้องกับการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้เมื่อการดำเนินการทวงถามหนี้ดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินคดีความตามกฎหมาย (Aspen Law & Business, Banking Policy Report, 1995)

1.3 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1.3.1 เรื่องการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกหนี้

ในการสืบเสาะแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่ ที่ทำงาน ครอบครัว ทรัพย์สิน ประวัติทางการเงิน ฯลฯ

กฎหมายกำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติตามนี้ (ดูในภาคผนวก Section 804 (1), (6) The Fair Debt Collection Practices Act 1977.)

1.3.1.1 ต้องแจ้งรายละเอียดต่างๆ ของตนเองและการได้รับมอบหมายให้มาติดตามทวงถามหนี้

1.3.1.2 หากผู้ติดตามทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายความและทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดๆ นอกจากทนายความ ยกเว้นจะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับทนายความ หรือได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือได้รับอนุญาตจากศาล

และกำหนดข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้ (ดูในภาคผนวก Section 804 (2), (3), (4), (5), The Fair Debt Collection Practices Act 1977.)

1. ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้หรือรายละเอียดใดๆ เกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ให้กับบุคคลภายนอก
2. ไม่ติดต่อกับบุคคลใดๆ เกินกว่า 1 ครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอหรือมีสาเหตุอันน่าเชื่อว่าการตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาด และบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์
3. ห้ามใช้ไปรษณียบัตรในการติดต่อ
4. ไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ บนซองจดหมาย หรือ โทรเลขที่แสดงได้ว่าเป็นบุคคลที่ดำเนินธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

1.3.2 เรื่องการติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงถามหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 805 The Fair Debt Collection Practices Act 1977)

กฎหมายกำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติดังนี้

1.3.2.1 การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ หากผู้ติดตามทวงหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายความและทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ นอกจากทนายความ ยกเว้น จะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับทนายความหรือได้รับอนุญาตจากทนายความ

1.3.2.2 การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกนั้นให้ใช้ข้อปฏิบัติเดียวกับการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้

และกำหนดข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่ไม่ปกติ หรือที่รู้ หรือควรจะรู้ว่าลูกหนี้จะไม่ได้รับความสะดวกสบาย รวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้รู้ หรือมีเหตุอันควรรู้ว่าอาชีพของลูกหนี้ได้มีการห้ามการติดต่อสื่อสารเช่นนั้นไว้
2. ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้แจ้งแก่ผู้ติดตามทวงหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าปฏิเสธที่จะชำระหนี้ หรือประสงค์ให้ผู้ติดตามทวงหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร

1.3.3 เรื่องการแจ้งให้ชำระหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 809 The Fair Debt Collection Practices Act 1977.)

กฎหมายกำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติดังนี้

1.3.3.1 ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้ชื่อจริง โดยอาจเป็นชื่อที่ใช้ในทางธุรกิจก็ได้ แต่ต้องไม่ได้เป็นการหลอกลวงลูกหนี้

1.3.3.2 ภายในระยะเวลา 5 วันหลังจากการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงถามจะต้องส่งการเตือนอันเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังลูกหนี้โดยมีเนื้อหา ดังนี้ (ยกเว้นในการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกได้มีข้อมูลดังกล่าวแล้ว หรือลูกหนี้ได้ชำระหนี้แล้ว) (1) จำนวนของหนี้ (2) ชื่อเจ้าหนี้ (3) รายงานการเงินและการมีผลบังคับได้ของหนี้ โดยถ้ามีการแจ้งจากลูกหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากส่งการเตือนว่ามีข้อโต้แย้งในความสามารถชำระหนี้ หรือลูกหนี้ร้องขอชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องหยุดการติดตามทวงถามหนี้ จนกระทั่งได้รับการพิสูจน์ความสามารถชำระหนี้ หรือชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ และได้ส่งไปให้กับลูกหนี้ จึงจะทำให้สามารถดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ได้ต่อไป อนึ่งการที่ลูกหนี้มิได้โต้แย้งถึงความสามารถชำระหนี้ตามเวลาที่กำหนดนั้น ไม่ทำให้กลายเป็นการยอมรับความรับผิดชอบในหนี้ที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะนำไปใช้อ้างในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป

และกำหนดข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้

1. ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่กระทำใดๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคาม บังคับ ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ในทางที่ผิด ในการติดต่อสื่อสารเพื่อติดตามทวงถามหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 806 The Fair Debt Collection Practices Act 1977.) เช่น

- 1.1 การใช้ หรือการคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรง
- 1.2 การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม หรือการดูหมิ่นทางภาษา
- 1.3 การโฆษณารายชื่อลูกหนี้ที่ปฏิเสธการชำระหนี้
- 1.4 การใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนาซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือต่อเนื่องไปโดยตั้งใจที่จะรบกวน หรือคุกคามบุคคลทางหมายเลขโทรศัพท์

2. ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ใช้การปลอม หรือหลอกลวงในการแสดงออกในการติดตามทวงหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 807 The Fair Debt Collection Practices Act 1977.) เช่น

- 2.1 การแสดงออกโดยปลอมของ ลักษณะ จำนวน สถานะทางกฎหมายของหนี้ว่าได้เริ่มขึ้นแล้ว
- 2.2 การแสดงออกโดยหลอกลวงที่ระบุว่าบุคคลใดๆ เป็นทนายความ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารจากทนายความ
- 2.3 การแสดงออกว่าการไม่ชำระหนี้มีผลทำให้เกิดการยึด หรืออายัดทรัพย์สิน หรือจับกุม จำคุก หรือขายทรัพย์สินหรือเงินเดือน ยกเว้น การกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมาย

2.4 การแสดงออกว่าผู้ติดตามทวงถามหนี้ หรือบุคคลภายนอกจะดำเนินคดี ยกเว้น การดำเนินคดีดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายและมีเหตุผลที่น่าจะเป็นไปได้ว่าจะมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น

2.5 การแสดงออกที่หลอกลวงอันเป็นเหตุให้ลูกหนี้สูญเสียข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ หรือกลายเป็นผู้กระทำผิดวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

2.6 การแสดงออกที่ผิดๆ ว่าลูกหนี้ได้กระทำความผิดอาญาหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นที่เสื่อมเสียแก่ลูกหนี้

2.7 การกระจายข้อมูล หรือว่าจะกระจายข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือทางการเงิน ไปยังบุคคลใดๆ ซึ่งรู้ หรือควรจะรู้ว่าเป็นเท็จ

2.8 การแสดงออกที่ผิดพลาดหรือการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ข้อมูลที่ผิดอันเกิดกับเอกสารในกระบวนการทางกฎหมาย

3. ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 808 The Fair Debt Collection Practices Act 1977.) เช่น

3.1 การติดตามของจำนวน ผลประโยชน์ที่เป็นหลักของการเป็นหนี้ ยกเว้นจำนวนนั้นได้รับอนุญาตโดยการตกลงกันหรืออนุญาตโดยกฎหมาย

3.2 การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อบริการ โดยปิดบังวัตถุประสงค์ของการติดต่อบริการ

3.3 การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือว่าจะกระทำการอันมีผลกระทบต่อการใช้ทรัพย์สิน หรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินสูญหาย

4. ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่จัดหา ออกแบบหรือรวบรวมมาให้ซึ่งแบบฟอร์มที่หลอกลวงที่จะนำมาสร้างความเชื่อที่ผิดๆ กับลูกหนี้ว่ามีบุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบุคคลนั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย (ดูในภาคผนวก Section 812 The Fair Debt Collection Practices Act 1977.)

1.4 ความรับผิดชอบ

1.4.1 ผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งฝ่าฝืนบทบัญญัติใดๆ ในกฎหมายฉบับนี้ จะต้องมีความรับผิดชอบทางแพ่ง ในจำนวนเท่ากับผลรวมของ

1.4.1.1 ค่าเสียหายที่แท้จริง

1.4.1.2 ค่าเสียหายเพิ่มเติม

1.4.1.2.1 ในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคลจะมีค่าเสียหายเพิ่มเติม โดยศาลอาจอนุญาตให้ได้แต่ต้องไม่เกิน \$ 1,000.- หรือ

1.4.1.2.2 ในกรณีที่เป็นการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) จำนวนของค่าเสียหายที่สมาชิกแต่ละคนควรได้รับจะรวมถึงค่าเสียหายเพิ่มเติมในข้อ (1.4.1.2) และจำนวนสมาชิกกลุ่มทุกคนที่ศาลจะอนุญาตให้ได้รับ โดยปราศจากการคำนึงถึงจำนวนขั้นต่ำที่สุดที่สมาชิกแต่ละคนจะได้รับจะต้องไม่เกิน 1% ของทรัพย์สินทั้งหมดของผู้ติดตามทวงหนี้ ซึ่งการดำเนินคดีแบบกลุ่ม คือ การมอบให้บุคคลหนึ่งสามารถดำเนินการฟ้องร้องหรือดำเนินกระบวนการพิจารณาในฐานะส่วนตัว และในฐานะตัวแทนของผู้อื่น (สมาชิกกลุ่ม) ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อที่ศาลจะได้พิจารณาคดีหรือตัดสินคดีไปในครั้งเดียวและผู้เสียหายคนใดคนหนึ่งสามารถที่จะฟ้องคดีเพื่อคุ้มครองสิทธิทั้งของตนเองและเพื่อบุคคลที่มีสิทธิเรียกร้องอันเนื่องมาจากข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายอย่างเดียวกันได้โดยบุคคลอื่น ไม่จำเป็นต้องฟ้องคดีเอง หรือมอบอำนาจให้ฟ้องคดีแต่อย่างใด และเมื่อศาลมีคำพิพากษาเป็นอย่างใดแล้ว ก็ให้คำพิพากษาผูกพันไปถึงบุคคลอื่นในกลุ่มด้วย

1.4.1.2.3 ในกรณีของการฟ้องเพื่อบังคับกับความรับผิดชอบต้น ให้ผู้ติดตามทวงหนี้รับผิดชอบในค่าขึ้นศาล ค่าดำเนินคดี ค่าธรรมเนียมทนายความตามสมควรจะถูกกำหนดโดยศาล

1.4.2 การกำหนดจำนวนความรับผิดทางแพ่งตาม (1) ศาลต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1.4.2.1 ในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคลตามข้อ (1.4.1.2.1) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ของผู้ติดตามทวงหนี้โดยลักษณะการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ

1.4.2.2 ในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีแบบกลุ่มตามข้อ (1.4.1.2.2) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ของผู้ติดตามทวงหนี้โดยลักษณะของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ รวมถึงทรัพย์สินของผู้ติดตามทวงหนี้และจำนวนของผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบ

1.4.2.3 ผู้ติดตามทวงหนี้นี้อาจไม่ต้องรับผิดชอบในการฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติใดๆ ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้แสดงให้เห็นโดยมีพยานหลักฐานที่มีน้ำหนักเหนือกว่าว่าการฝ่าฝืนนั้นเป็นไปโดยไม่มีเจตนาและเป็นผลมาจากความผิดพลาดโดยสุจริต

1.4.2.4 การฟ้องเพื่อบังคับความรับผิดใดๆ ที่เกิดขึ้นตามกฎหมายฉบับนี้ อาจนำมาขึ้นฟ้องในเขตศาลใดๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้โดยต้องยื่นฟ้องภายในเวลา 1 ปี นับจากวันที่เกิดการฝ่าฝืนกฎหมายฉบับนี้ขึ้น และในสหรัฐอเมริกาได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการ

ติดตามทวงหนี้โดยตรง คือ คณะกรรมการควบคุมระหว่างรัฐและสอบสวนการค้าที่ผิดกฎหมายระหว่างรัฐ โดยการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรมจะถูกควบคุมและบังคับโดยคณะกรรมการนี้ (ยกเว้นแต่จะมีกฎหมายอื่นกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น) นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ยังมีหน้าที่ต้องทำรายงานทุกๆ 1 ปี เสนอต่อรัฐสภา ระบุถึงการปฏิบัติหน้าที่ ขอบเขตในการบังคับใช้กฎหมายการบรรลุผลและผลสรุป รวมถึงคำแนะนำที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎหมายดังกล่าว

2. กฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของออสเตรเลีย

บทบัญญัติของกฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของออสเตรเลีย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและที่มาของกฎหมาย

กฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศออสเตรเลียมีแนวความคิดพื้นฐานจากการที่ส่วนใหญ่แล้วต้องการปฏิบัติตามข้อผูกพันตามสัญญาที่มีตามแต่โอกาสอันสมควรที่สามารถจะปฏิบัติได้ โดยความซื่อสัตย์ ซึ่งคนที่จะไม่ชำระหนี้หนี้นั้นมีสาเหตุที่คาดไม่ถึงหรือประสบเหตุที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น การเจ็บป่วย การถูกออกจากงาน ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือปัญหาทางครอบครัว เป็นต้น

ในขณะที่ฝ่ายเจ้าหนี้ ก็ต้องการที่จะได้รับการชำระหนี้ และพยายามเร่งรัดเวลาในการติดตามทวงถามหนี้ให้เร็วที่สุด ดังนั้น การดำเนินการติดตามทวงถามหนี้จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดการกระทบกระทั่ง ขัดแย้งกันระหว่างเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ บางครั้งก็มีการกระทำการกับลูกหนี้อย่างรุนแรงเกินกว่าเหตุ ดังนั้น จึงเกิดแนวคิดในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ยุติธรรมขึ้น เพื่อให้การติดตามหนี้เป็นไปอย่างเหมาะสมและให้โอกาสลูกหนี้ที่จะหาเงินมาใช้หนี้

โดยหากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้ที่ไม่น่าไว้วางใจ ยุติธรรม และเป็นไปได้จริงจะส่งผลทำให้ลูกหนี้มีโอกาสที่จะกระทำการชำระหนี้อย่างรวดเร็วและมีความรับผิดชอบอันจะทำให้การติดตามทวงหนี้เป็นไปในรูปแบบที่เหมาะสม

โดยในประเทศออสเตรเลียมีหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ที่เรียกว่า Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) โดยเมื่อปี ค.ศ.1999 คณะกรรมการดังกล่าวมีการออก ACCC's Debt Collection and the Trade Practices Act 1999 แต่ในภายหลังเมื่อมีการเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่ คณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย Australian Securities and Investments Commission (ASIC) โดยให้เข้ามามีอำนาจรับผิดชอบการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน ดังนั้น ASIC และ ACCC จึงมีอำนาจรับผิดชอบร่วมกันในการป้องกันผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นลูกหนี้จากการ

ติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมโดยอาศัยอำนาจจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนของกฎหมายวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ.1974 แต่เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวยังไม่มีรายละเอียดในเรื่องของวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ ต่อมาเมื่อปี ค.ศ.2005 จึงมีการออก Debt Collection Guideline : for collectors and creditors โดยแนวปฏิบัตินี้เป็นการสนับสนุนการติดตามทวงถามหนี้โดยการกระทำอย่างมีนวลของเจ้าหนี้หรือตัวแทน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือพอสมควรแก่ลูกหนี้ด้านค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ อันเป็นการยอมรับว่าลูกหนี้ที่ประสบภาวะทางการเงินจะมีความเป็นไปได้ที่ต้องตกเป็นหนี้กับเจ้าหนี้รายอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นอันจะทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ต้องลดลง

2.2 ผู้ที่ได้รับความคุ้มครอง

อาศัยอำนาจจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนของพระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีปฏิบัติทางการค้า พ.ศ.2517 และพระราชบัญญัติคณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย พ.ศ.2544 ในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้โดยในการติดตามทวงหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองจะครอบคลุมหนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ทุกประเภท และยังรวมถึงกรณีหนี้ที่มีการรับโอนมาให้ติดตามทวงหนี้ไม่ว่าจะโดยการขายหรือเป็นผู้แทนของเจ้าหนี้หรือเรียกร้องแทนไม่ว่าจากวิธีใดๆ ในฐานะที่เป็นสิทธิของเจ้าหนี้และคุ้มครองลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคลที่เป็นองค์กรทางธุรกิจที่เป็นหนี้หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นหนี้โดยผู้ติดตามทวงหนี้ที่จะอยู่ภายใต้การควบคุมนั้น หมายถึง บุคคลที่ติดตามทวงถามหนี้ในหน่วยของธุรกิจ รวมถึงเจ้าหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้อิสระ ผู้รับโอน ตัวแทน ทนายความและบุคคลใดๆ ที่ติดตามทวงหนี้ในนามของคนอื่นด้วย ซึ่งเป็นบทกฎหมายที่ครอบคลุมกว้างขวางมาก

2.3 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้

2.3.1 เรื่องการติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงถามหนี้

กฎหมายกำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติดังนี้

2.3.1.1 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์อันสมควรและจำเป็นเท่านั้น โดยต้องไม่เป็นการติดต่อเพื่อทำอันตราย คุกคาม หรือทำให้ลูกหนี้ต้องอับอายต่อหน้าบุคคลอื่นๆ หรือสาธารณะแต่อาจติดต่อกับลูกหนี้ได้หากเป็นความประสงค์ของลูกหนี้ นอกจากนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้ในเวลาอันเหมาะสม ห้ามติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ห้ามติดต่อหลังเวลา 21.00 นาฬิกา เว้นแต่มีเหตุอันสมควร

2.3.1.2 การติดต่อสื่อสารโดยตรงต่อหน้ากันและกันอาจกระทำได้หากลูกหนี้ปฏิเสธหรือไม่ตอบรับการติดต่อสื่อสาร โดยทางอื่น หรือหากมีกฎหมายอนุญาต นอกจากนี้เมื่อลูกหนี้มีการตั้งผู้แทนที่ปรึกษาทางการเงิน ทนายความ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแล เจ้าหนี้หรือผู้ติดตาม

ทวงหนี้ต้องไม่ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรงหลังจากที่รู้หรือควรรู้ว่ามีผู้แทน แต่อาจติดต่อกับลูกหนี้ได้หากไม่มีการตอบรับจากผู้แทนภายในระยะเวลาอันควร หรือการตั้งผู้แทนไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นการตั้งผู้แทนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหนี้หรือลูกหนี้มีความประสงค์ให้ติดต่อกับตนโดยตรง

2.3.1.3 ถ้าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่สามารถแสดงถึงความรับผิดชอบที่ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบได้เมื่อถูกตรวจสอบถึงความถูกต้องทางกฎหมาย หรือถ้าบุคคลภายนอกแจ้งว่าไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องหยุดการติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกจนกว่าจะพิสูจน์ความรับผิดชอบของลูกหนี้ได้

2.3.1.4 ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธความรับผิดชอบในหนี้และหรือกล่าวแสดงความตั้งใจที่จะปฏิเสธกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้อาจติดต่อโดยทางหนังสือหรืออาจเริ่มดำเนินกระบวนการทางกฎหมายกับลูกหนี้ได้ โดยการติดต่อทางหนังสือนั้นต้องเป็นไปเพื่อกล่าวถึงสิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ ผลที่ตามมาหากมีการเริ่มกระบวนการทางกฎหมายหรือเพื่อเสนอแนวทางระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

2.3.2 ข้อปฏิบัติอื่น ๆ

2.3.2.1 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้มีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ โดยในการติดต่อทุกครั้งต้องแน่ใจว่าเป็นการติดต่อกับลูกหนี้ โดยก่อนที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้หรือความลับต่างๆ ต้องให้ลูกหนี้ระบุตัวเองก่อนจากนั้นเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จึงระบุตัวเองโดยแจ้งชื่อตน ชื่อเจ้าหนี้ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้ แต่ทั้งนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นได้หากมีเหตุผลที่เหมาะสมเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงหนี้ที่จำเป็นเท่านั้น

2.3.2.2 หากมีการร้องขอของลูกหนี้ในข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องจัดหามาให้ เช่น ในกรณีที่เป็นหนี้เกี่ยวกับผู้บริโภครหรือหนี้บัตรเครดิตเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องจัดหารายงานการเงินของจำนวนหนี้และจำนวนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รายงานการชำระหนี้ ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ มีการคิดคำนวณอย่างไร และมีการชำระไปแล้วหรือไม่อย่างไร รวมถึงสำเนาสัญญาและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีการผิดพลาดในการจัดหาข้อมูลดังกล่าวอาจถือเป็นการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด หรือเป็นการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผล

2.3.2.3 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งของลูกหนี้ โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องพยายามกระทำการระงับข้อเรียกร้อง

หรือทำการตอบรับที่เหมาะสมกับข้อเรียกร้องนั้นได้ในเวลาอันเหมาะสม และดำเนินกระบวนการต่อไปภายใต้การพิจารณาข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้น

2.3.2.4 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องติดตามทวงหนี้โดยกระทำการอย่างมีนवलเหมาะสม ยุติธรรมและอาจมีการจัดการเจรจาต่อรองให้ชำระหนี้ โดยอาจให้ความช่วยเหลือทางการเงินอันสมควรแก่ลูกหนี้ด้านค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ รวมถึงการยืดระยะเวลาชำระหนี้ การแบ่งหรือผ่อนผันการชำระหนี้ เป็นต้น

โดยกำหนดข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้

1. การใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม (ดูในภาคผนวก Section 60 Trade Practice Act 1974 and Section 12 DJ Australian Securities and Investment Commission Act 2001.)

การใช้กำลังบังคับ หมายถึง การใช้ความรุนแรงหรือกำลังบังคับ รวมถึงในกรณีที่อาจถือเป็นความผิดทางอาญา ส่วนการรบกวนที่ไม่เหมาะสมนั้นอาจเกิดขึ้นเมื่อมีความพยายามที่จะกดดันอย่างต่อเนื่องกับลูกหนี้ โดยไม่จำเป็นที่ต้องถึงขนาดเป็นการกระทำความผิดในกฎหมายใดๆ และการบังคับที่ไม่เหมาะสมนั้นอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นการใช้กำลังบังคับเท่านั้น และอาจไม่เกี่ยวข้องกับการรบกวนที่ไม่เหมาะสม โดยการบังคับ หมายความว่ารวมถึงการบังคับหรือคุกคามหรือการบังคับให้ปฏิเสธทางเลือกของลูกหนี้ เช่น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องปฏิบัติต่อลูกหนี้โดยไม่กระทำการดูหมิ่นลูกหนี้ในลักษณะต่างๆ ใช้ภาษาวาจาที่ดูหมิ่นก้าวร้าว และไม่ทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย ไม่กระทำการก้าวร้าวหรือคุกคาม ไม่ข่มขู่ว่าจะใช้หรือใช้กำลังบังคับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้หรือทรัพย์สินของบุคคลเหล่านั้น

2. การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด

เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจกระทำการที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดได้แม้ไม่ตั้งใจ โดยในบางกรณีเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่อหลีกเลี่ยงว่าเป็นการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด เช่น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่แสดงตนด้วยข้อมูลอันไม่เป็นความจริง เช่น ต้องไม่ระบุว่าตนเป็นนายความหรือทำงานให้กับนายความหรือเป็นเจ้าของหน้าของรัฐ ตำรวจ หรือศาล เป็นต้น ซึ่งในความจริงแล้วหาได้เป็นเช่นนั้นไม่ รวมถึงการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดในรูปของเอกสาร ข้อความ สัญลักษณ์ใดๆ รูปแบบ หรือสิ่งอื่นอันคล้ายคลึงว่าเป็นกระบวนการของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่แสดงออกอันเป็นการหลอกลวงเกี่ยวกับหนี้รวมถึงผลที่ตามมาของการไม่ชำระหนี้ ทั้งต้องไม่ข่มขู่หรือทำให้กลัวว่าจะกระทำการทางกฎหมาย หรือไม่กล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าการกระทำทางกฎหมายจะไม่เกิดขึ้น เมื่อในความจริงมีความตั้งใจที่จะดำเนินการกระทำความผิดดังกล่าวหรือกระบวนการ

ดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ เช่น การกล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าจะมีการยึด อายัด บ้านหรือทรัพย์สินเงินเดือนของลูกหนี้หรือบุคคลที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้ หรือจะมีความรับผิดชอบในค่าธรรมเนียม ค่าปรับที่เพิ่มขึ้น หรือจะมีการรายงานหนี้ดังกล่าวกับศูนย์ข้อมูลความน่าเชื่อถือทางการเงิน รวมถึงการกล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าการไม่ชำระหนี้จะถือว่ามีความรับผิดชอบทางอาญา หรือกล่าวว่าจะดำเนินคดีทางอาญากับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

3. การกระทำอันไม่สมเหตุสมผล (ดูในภาคผนวก Part IV Trade Practices Act 1974 and Part.2, Div.2, Subdivice C, Australian Securities and Investment Commission Act 2001.)

เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางถามหนี้มีความเป็นไปได้ที่จะกระทำการอันไม่สมเหตุสมผล เมื่อมีความพยายามที่จะใช้สิทธิพลที่ไม่เหมาะสมหรือจะกดดันหรือจะใช้วิธีปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมกับลูกหนี้ที่มีข้อด้อยพิเศษ เช่น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางหนี้ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ การติดตามทางหนี้เป็นการกระทำอันไม่สมเหตุสมผลที่อาศัยข้อด้อยพิเศษของลูกหนี้ในเรื่อง ความไม่สามารถกระทำต่างๆ การขาดการศึกษา อายุของลูกหนี้ ความยากจน ความอ่อนแอ ความมีเงินมา การไม่ได้รับการอธิบาย และช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

2.4 ความรับผิดชอบ

เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางถามหนี้ซึ่งฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทางหนี้ จะถือว่ามีความรับผิดชอบ

2.4.1 ค่าปรับ โดยในกรณีที่เป็นการกระทำอันเป็นการใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดหรือการกระทำอันไม่สมเหตุสมผล จะถือว่ามีความรับผิดชอบต้องโทษปรับในอัตราที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 คณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย มีอำนาจออกคำสั่งทางแพ่งกับเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางหนี้โดยคำสั่งดังกล่าว ได้แก่ การออกคำสั่งควบคุมพฤติกรรมในอนาคต หรือคำสั่งทางแพ่งที่ไม่เป็นการลงโทษ โดยเฉพาะการ โฆษณาแก้ไขพฤติกรรม

2.4.3 ค่าเสียหายหรือคำสั่งศาล ลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายที่เป็นผลมาจากการกระทำของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางถามหนี้มีสิทธิเรียกร้องในจำนวนความเสียหายภายใต้กฎหมายฉบับนี้ และลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกมีสิทธิที่จะเรียกให้มีคำสั่งอื่นๆ ที่จะบรรเทาความเสียหายของตน

นอกจากนี้ยังมีการควบคุมโดยคณะกรรมการ โดยในประเทศออสเตรเลียมีหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมการติดตามทางหนี้ คือ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investments Commission (ASIC) โดยมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับการกระทำที่ไม่เหมาะสม โดยต้องจัดหาบริการที่จำเป็น รวมถึงให้บริการ

โดยจัดหาผู้เชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมถึงหนี้เกี่ยวกับบัตรเครดิต หนี้เกี่ยวกับบ้าน ครอบครัว หนี้ส่วนบุคคล การผ่อนชำระรถยนต์ ของใช้ภายในบ้าน เป็นต้น และหนี้ค่าธรรมเนียมสำหรับการปรึกษาให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ประกันและอื่นๆ รวมถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ รวมถึงการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับหนี้

หน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ และ คณะกรรมการหลักทรัพย์ และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย มีอำนาจหน้าที่รายงานเหตุการณ์ปัจจุบันที่เป็นวิปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ว่ากฎหมายรวมถึงแนวปฏิบัติในปัจจุบันที่ออกมานั้นครอบคลุมกับเหตุการณ์ปัจจุบันและมีการปฏิบัติตามอย่างไรหรือไม่ รวมถึงอำนาจเปลี่ยนแปลง โครงสร้างและวิปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ในปัจจุบันและมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากมีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ นอกจากนี้ในมลรัฐส่วนใหญ่จะมีการกำหนดการอนุญาตให้ติดตามทวงถามหนี้ โดยมีการออกใบอนุญาตติดตามทวงหนี้ที่แตกต่างกัน โดยในแต่ละมลรัฐจะมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติหรือเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงหนี้ที่แตกต่างกันไป

3. กฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของนอร์เวย์

บทบัญญัติของกฎหมายการติดตามทวงถามหนี้ของนอร์เวย์ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดและที่มาของกฎหมาย

มาตรการในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้ เนื่องจากปรากฏว่ามีการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการที่กระทำให้เกิดความเสียหาย อันเกินสมควรแก่ลูกหนี้ จึงมีแนวความคิดที่จะให้ความคุ้มครองลูกหนี้ โดยการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ให้ดำเนินการใช้วิธีการอย่างเหมาะสม โดยในปี ค.ศ.1988 มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ คือ Debt Collection Act โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม ค.ศ.1989 ทั้งนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดย Act of December 20th 2002 No. 106 ซึ่งสาระสำคัญของกฎหมายดังกล่าวเป็นการคุ้มครองลูกหนี้โดยการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติและความรับผิดชอบในการควบคุมการติดตามทวงหนี้ ทั้งยังมีคณะกรรมการคอยควบคุมกำกับดูแลและมีอำนาจอนุมัติหรือเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงถามหนี้

3.2 ผู้ที่ได้รับความคุ้มครอง

ในประเทศนอร์เวย์ การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้จะนำมาใช้กับการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดระยะเวลาชำระ นอกจากนี้ยังนำมาใช้บังคับกับกรณีการรับโอนสิทธิเรียกร้องดังกล่าวและกระทำการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องนั้น โดยผู้ติดตามทวงถามหนี้ หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่กระทำการติดตามทวงถามหนี้ และยังหมายความ

รวมถึงเจ้าหนี้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ โดยการเรียกให้ชำระหนี้ทางการเงินของตน โดยการติดตามทวงถามหนี้ต้องดำเนินการโดยหน่วยงานธุรกิจที่ได้จดทะเบียนอนุญาตประกอบกิจการติดตามทวงหนี้ โดยเฉพาะ

3.3 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้

การติดตามทวงหนี้ในประเทศนอร์เวย์ มีขั้นตอนอันเป็นข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ ดังนี้

3.3.1 ก่อนที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องส่งการเตือนเป็นหนังสือไปยังลูกหนี้ หลังจากนั้นก็ถึงกำหนดเวลาชำระว่าจะเริ่มดำเนินการติดตามทวงหนี้ หลังจากนั้นต้องแจ้งไปยังลูกหนี้ในเรื่องช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ว่าหากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วยังไม่มีการชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ โดยระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ต้องมีระยะเวลาอย่างน้อย 14 วันหลังจากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ได้ส่งการเตือนเป็นหนังสือนั้น

3.3.2 หลังจากที่ได้รับแจ้งกำหนดชำระแล้วจะมีการติดตามทวงถามหนี้โดยช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องส่งหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลา 14 วัน โดยหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ต้องมีระบุถึงชื่อเจ้าหนี้ มูลเหตุของสิทธิเรียกร้อง จำนวนเงินที่ต้องชำระ โดยมีการระบุแยกทั้งจำนวนต้นเงินและจำนวนดอกเบี้ย กระบวนการทางกฎหมายและค่าเสียหายในอนาคตหากไม่ชำระหนี้ รวมถึงสิทธิเรียกร้องในการดำเนินกระบวนการไต่ถามคดี และก่อนที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเริ่มดำเนินการทางกฎหมาย เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องได้ทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหนี้ นั้นโดยรอบคอบแล้ว (ดูในภาคผนวก Section 10 และ 11 Debt Collection Act 1988.)

อนึ่ง การที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ ไม่ทำการแจ้งเตือนตามหลักเกณฑ์ข้างต้นนั้น ไม่มีผลทำให้เจ้าหนี้ไม่สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีในหนี้ดังกล่าวได้ แต่อาจมีผลทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้มีความรับผิดในโทษปรับ หรือโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือโทษทั้งจำทั้งปรับตามกฎหมายฉบับนี้

3.3.3 ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องเก็บรักษาข้อมูลในการติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหนี้ โดยเมื่อได้ดำเนินการติดตามทวงหนี้จนเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องส่งหนังสือแสดงสถานะทางการเงินของเจ้าหนี้ที่แสดงถึงมูลเหตุของสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ การชำระหนี้ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ติดตามทวงถามหนี้แก่เจ้าหนี้ นอกจากนี้เจ้าหนี้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ ลูกจ้างหรือผู้ช่วยของบุคคลดังกล่าว รวมถึงบุคคลอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

ติดตามทวงถามหนี้มีหน้าที่ต้องเก็บรักษาความลับของบุคคลต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้ไม่ให้เป็นที่รับรู้ของบุคคลภายนอก (ดูในภาคผนวก Section 15 และ 28 Debt Collection Act 1988.)

3.3.4 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องดำเนินการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่เป็นการยอมรับได้โดยทั่วๆ ไปตามปกติของวิญญูชน โดยต้องไม่ใช่วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นการบีบบังคับอันปราศจากเหตุสมควร หรือทำอันตรายแก่ลูกหนี้ (ดูในภาคผนวก Section 8 Debt Collection Act 1988.)

3.4 ความรับผิดชอบ

3.4.1 ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหายของเจ้าหนี้ที่จำเป็น อันเกิดขึ้นจากการติดตามทวงหนี้และการบังคับสิทธิเรียกร้องดังกล่าว

3.4.2 เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ตามกฎหมายฉบับนี้ จะถือว่ามีความรับผิดชอบในโทษปรับ หรือโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือโทษทั้งจำทั้งปรับ อนึ่ง หากบุคคลใดก็ตามที่ละเลยการต่อต้านการฝ่าฝืนหรือเข้าไปช่วยเหลือการฝ่าฝืนอาจจะถือว่ามีความรับผิดชอบในโทษจำคุก (ดูในภาคผนวก Section 32 Debt Collection Act 1988.)

โดยทั้งนี้มีการควบคุมโดยคณะกรรมการ ซึ่งในประเทศนอร์เวย์ การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้มีคณะกรรมการที่คอยควบคุมกำกับดูแลคือ คณะกรรมการที่มีอำนาจกำกับดูแลการติดตามทวงหนี้ โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจอนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาตทางธุรกิจติดตามทวงหนี้ และมีอำนาจออกคำสั่งให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้และมีอำนาจออกคำสั่งห้ามเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้ภายในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ในกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนของระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการติดตามทวงหนี้หรือระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการอนุญาตติดตามทวงหนี้จนกว่าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขในระยเวลาดังกล่าว

โดยเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงหนี้ มีสาระสำคัญคือ ใบอนุญาตติดตามทวงหนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะได้รับเมื่อ

1. บุคคลดังกล่าวอยู่ในธุรกิจการติดตามทวงหนี้ และพิสูจน์ได้ว่ามีประสบการณ์ทำงานในการเรียกให้ชำระหนี้เงินมาแล้ว อย่างน้อยเป็นเวลา 3 ปี ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา และมีใบรับรองความประพฤติของตำรวจ และ

2. ธุรกิจการติดตามทวงหนี้ที่บุคคลดังกล่าวอยู่นั้นมีภูมิลำเนาที่มั่นคงถาวรในประเทศนอร์เวย์ ส่วนเงื่อนไขในการเพิกถอนการอนุญาตติดตามทวงหนี้ คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจกระทำได้หากมีเหตุที่ไม่สมควรอนุญาตให้มีการติดตามทวงหนี้อันเนื่องมาจากผู้ถือใบอนุญาต

ติดตามทวงหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนของระยะเวลา และเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงหนี้ หรือมีเหตุพิเศษประการอื่น (ดูในภาคผนวก Section 5 และ 31 Debt Collection Act 1988)

มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของไทย

ในปัจจุบันประเทศไทยนั้นยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ใช้ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลาย ดังนั้น หากเกิดกรณีปรากฏพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม จึงดำเนินการได้เพียงนำกฎหมายที่มีอยู่มาปรับใช้ในแต่ละกรณีไปไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคำพิพากษาศาลฎีกาต่างๆ มาประกอบการพิจารณา

ดังนั้น จึงสมควรทำความเข้าใจในเรื่องสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ลักษณะหรือวิธีการของการติดตามทวงถามหนี้ ตลอดจนพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมก่อน เพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การศึกษาพิจารณาในเรื่องมาตรการต่างๆ ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ต่อไป

1. สาเหตุและปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

ในปัจจุบันที่ภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงชะลอตัวทำให้ประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จึงหลีกเลี่ยงไม่พ้นกับการต้องกู้หนี้ยืมสินมาใช้จ่ายซึ่งทั้งในระบบและนอกระบบ การกู้ยืมกันในระบบก็เป็นการกู้ยืมภายใต้กรอบของกฎหมายที่ผู้ให้กู้ยืมเป็นธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ตั้งขึ้นถูกต้องตามกฎหมายแต่ในปัจจุบันสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และโดยเฉพาะสินเชื่อส่วนบุคคล ฯลฯ กำลังเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น และได้ขยายไปสู่กลุ่มบุคคลต่างๆ ที่เริ่มจากกลุ่มนักธุรกิจระดับสูง ผู้บริหารทั่วไป ข้าราชการ พนักงานเอกชน นิสิต นักศึกษา ไปจนถึงกลุ่มคนมีรายได้น้อย แม้การขยายตัวของค่าใช้จ่ายโดยใช้ระบบสินเชื่อนี้จะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะช่วยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในครัวเรือนในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย แต่อีกด้านหนึ่งก็เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายที่เกินตัวหรือการนำเงินในอนาคตมาใช้ ซึ่งหากการบริหารจัดการหนี้ส่วนนี้ไม่ดีพอก็จะนำไปสู่การเป็นหนี้สิน ล้นพันตัวจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ในที่สุด

1.1 การมีค่านิยม “บริโภคเกินตัว”

จากผลการศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า คนไทยมีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายเกินตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความสะดวกของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างๆ และการมีค่านิยม

ที่ว่าบัตรเครดิตเป็นการแสดงฐานะทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเครดิตเกิดความกล้าและอยากจะซื้อ กระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเครดิตเกิดความสุรุ่ยสุร่ายใช้จ่ายเกินตัวหากผู้ถือบัตรไม่สามารถยับยั้งชั่งใจได้ปัญหาของการมีหนี้สินล้นพ้นตัวก็จะตามมา สร้างความเดือดร้อนเพราะค่าปรับและดอกเบี้ยเมื่อผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้ได้ผู้ออกบัตรก็จะว่าจ้างให้ทนายฟ้องเป็นคดีหรือไม่ก็มีการว่าจ้างให้ติดตามทวงถามหนี้ต่อไป

1.2 การแข่งขันการให้สินเชื่อของธนาคารและผู้ประกอบธุรกิจ

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีธนาคารหรือสถาบันทางการเงินไม่น้อยที่มีการแข่งขันเสนอเงื่อนไขและวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ มากมาย ทั้งการเพิ่มวงเงิน การแลกเปลี่ยนของขวัญของรางวัล การชักจูงหวานล่อม การลดดอกเบี้ย การให้ผ่อนชำระในระยะยาวและดอกเบี้ยต่ำ ฯลฯ ซึ่งล้วนแต่เป็นการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดการใช้จ่ายจนเกินความพอดี และได้จ่ายไปในทางที่ไม่เหมาะสมหรือฟุ่มเฟือยมากขึ้นจนเกิดภาวะต้องหมุนเงิน โดยการกู้สินเชื่อจากแหล่งเงินทุนหนึ่งไปชำระหนี้ให้สินเชื่ออีกแห่งหนึ่งจนในที่สุดก็ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ ก็จะตกอยู่ในภาวะลูกหนี้ผิคนัดและเป็นที่มาของการถูกติดตามทวงถามหนี้ต่อไป

1.3 การเรียกดอกเบี้ยที่สูงเกินไปและไม่มีความโปร่งใส

ทำให้ลูกหนี้แบกรับภาระดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ กล่าวคือ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตถือเป็นการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทหนึ่งที่สมาชิกผู้ถือบัตรสามารถใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการล่วงหน้า รวมถึงการเบิกเงินสดล่วงหน้ามาใช้ ซึ่งหากผู้ถือบัตรมีการจับจ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตที่เกินความจำเป็น โดยไม่คำนึงถึงรายได้ของตน ผลกระทบที่ตามมาคือการก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินเพิ่มพูนมากขึ้น จนกระทั่งไม่สามารถชำระหนี้ได้ และเนื่องจากข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่ายหรือประโยชน์อื่นใดสูงเกินกว่าที่ควรในกรณีผิคนัดชำระหนี้ (จรัญ ภักดีธนากุล, 2540, หน้า 34 - 35) จึงเป็นเหตุให้เกิดการผิคนัดชำระหนี้ในที่สุด

โดยในเรื่องของการคิดดอกเบี้ยเกินอัตรา เบี้ยปรับค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่สูงเกินควร ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ลูกหนี้ตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้นั้น มีประเด็นที่น่าพิจารณาคือ หากจะกล่าวถึงคำว่า “ดอกเบี้ย” ตามที่เป็นที่เข้าใจกันทั่วไปนั้นก็หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคคลหนึ่งจะต้องใช้ให้แก่อีกบุคคลหนึ่งเพื่อการที่ได้ใช้เงินของบุคคลนั้น หรือเป็นค่าตอบแทนในการที่ผู้กู้เงินได้ตกลงจะชำระให้แก่ผู้ให้กู้ยืมเงินเพื่อเป็นการตอบแทน ดังนั้น ดอกเบี้ยย่อมเกิดจากหนี้ที่เป็นเงินหรือสินเชื่อต่างๆ เท่านั้น ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ได้กำหนดให้เรียกดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ถ้าคิดเกินร้อยละ 15 ต่อปี ให้ลดลงมาเป็นร้อยละ 15 ต่อปี และตามพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ.2475 ที่

กำหนดหลักการไว้ว่าผู้ใดเรียกดอกเบี้ยเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 นี้มีความผิดและมีโทษทางอาญาด้วย ดังนั้น ถ้ามีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราส่วนที่เป็นดอกเบี้ยนั้นย่อมตกเป็นโมฆะทั้งหมด แต่สัญญาในส่วนเงินต้นยังคงสมบูรณ์แต่ถ้าในสัญญาผู้ยืมนั้นไม่ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยกันไว้ก็ให้เรียกได้เพียงร้อยละเจ็ดครึ่งต่อปีเท่านั้น ต่อมาเมื่อมีพระราชบัญญัติดอกเบี้ยให้ผู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ.2523 ใช้บังคับโดยในมาตรา 4 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ย ที่สถาบันการเงินอาจคิดดอกเบี้ยจากผู้ยืม สูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ ดังนั้น ตามกฎหมายนี้นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงยกเว้นมาตรา 654 และพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ.2475

พระราชบัญญัติดอกเบี้ยให้ผู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ.2523 ดังกล่าวใช้บังคับเฉพาะการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเท่านั้น ถ้าเป็นการกู้ยืมเงินจากประชาชนทั่วไปก็ต้องใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 บังคับคือ เรียกดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งคำว่า “สถาบันการเงิน” หมายถึง

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ธนาคารพาณิชย์ ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์
3. บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์
4. สถาบันการเงินอื่นที่รัฐมนตรีกำหนดโดยคำแนะนำของ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ทั้งนี้ ข้อเท็จจริงที่เป็นปัญหามากมายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ กรณีของเจ้าหนี้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank) ที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตหรือสินเชื่อเงินสดหรือสินเชื่อส่วนบุคคลสูงถึงกว่าร้อยละ 30 ถึง 40 ต่อปี ซึ่งเกิดการแจ้งความดำเนินคดีกับเจ้าหนี้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเหล่านี้มากขึ้น จนในที่สุดก็นำไปสู่ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้ลดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมลงเหลือร้อยละ 28 ต่อปี เหตุที่เจ้าหนี้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเหล่านี้สามารถเรียกดอกเบี้ยในอัตราสูงมากเช่นนี้ได้เนื่องมาจากในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อเป็นหน่วยงานเอกชนที่ทำธุรกิจบัตรเครดิตหรือให้สินเชื่อต่างๆ ซึ่งอาจจะจดทะเบียนตั้งในรูปของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน จำกัด เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จึงไม่ใช่สถาบันการเงินตามความหมายของพระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้ผู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ.2523 ดังนั้น จึงสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินอาจคิดจากผู้ยืมหรือคิดให้ผู้ยืมสูงกว่าร้อยละสิบห้าต่อปีได้ และในพระราชบัญญัติฉบับนี้บัญญัติว่า “มิให้นำมาตรา 654 แห่งประมวล

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับแก่การคิดดอกเบี้ยของสถาบันการเงิน” เมื่อสถาบันการเงินนอกระบบที่ทำธุรกิจให้สินเชื่อดังกล่าวไม่อยู่ในความหมายของสถาบันการเงินตามกฎหมายดังกล่าวสถาบันการเงินเหล่านั้นจึงต้องตกอยู่ภายใต้บังคับของมาตรา 654 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์คือ “ห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปี” แต่กรณีห้ามคิดดอกเบี้ยเกินอัตราดังกล่าวนั้นตามกฎหมายกำหนดไว้เฉพาะกรณีดอกเบี้ยของเงินกู้ยืมกันเท่านั้น ดังนั้น สินเชื่อบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นลักษณะของการให้บริการสินเชื่อประเภทหนึ่งที่อยู่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้ออกเงินทวงจ่ายให้กับร้านค้าสมาชิกเป็นการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแทนผู้ถือบัตรเครดิตไปก่อน แล้วค่อยเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรในภายหลังจึงเป็นเรื่องที่อยู่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในการรับทำางานต่างๆ แทนผู้ถือบัตรและได้ออกเงินทวงไป จึงหาใช่เป็นการกู้ยืมเงินที่จะต้องอยู่ภายใต้บังคับมาตรา 654 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือตามพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ.2475 กรณีดังกล่าวจึงเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการที่สามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตได้สูงเกินกว่าอัตราร้อยละ 15 ต่อปี โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคและสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินเหล่านี้ ปัญหาจากการที่บริษัท หรือสถาบันการเงินเหล่านี้มีการกำหนดดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้ในจำนวนที่สูงเกินไปและยังมีการเรียกเก็บซ้ำซ้อนในรูปแบบต่างกัน ทำให้ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่จะพึงคาดหมายได้ ผลประโยชน์ที่บริษัทเหล่านี้เรียกเก็บจากผู้บริโภคมีลักษณะเป็นการเรียกเอาแต่ฝ่ายเดียว เลี่ยงกฎหมายโดยใช้ชื่อเรียกต่างๆ เป็นดอกเบี้ยผิมนัดชำระบ้าง ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้าบ้าง ค่าปรับบ้าง ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้บ้าง แทนคำว่า “ดอกเบี้ย” เพื่อไม่ให้ผิดกฎหมายอย่างชัดเจน และอาศัยความได้เปรียบในความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้บริโภคแม้กระทั่งหากผู้บริโภคมีเงินไม่พอที่จะชำระหนี้ได้ทั้งหมดในคราวเดียวกัน ทางบริษัทใช้วิธีคิดค่าธรรมเนียมผ่อนชำระบางส่วนอีก กล่าวคือหากผ่อนชำระได้บางส่วนและยังมียอดค้างอีกบางส่วนมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากยอดหนี้ที่ค้างเป็นอัตราต่างๆ อีกของจำนวนที่ค้าง ทำให้มีหนี้สะสมพอกพูนมากยิ่งขึ้นไปอีก และเมื่อลูกหนี้ผิมนัดไม่ชำระหนี้เมื่อใด Non Bank เหล่านี้ก็จะทำเพียงเรียกเงินต้นค้างชำระบวกกับดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันผิมนัดเท่านั้น

ตามคำพิพากษาศาลแขวงปทุมวัน คดีหมายเลขดำที่ ม. 3357/2546 คดีหมายเลขแดงที่ ม. 2353/2547 วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2547 โดยคำพิพากษามีสาระสำคัญดังนี้

โจทก์เป็นสถาบันให้สินเชื่อกู้ยืมชื่อว่า “สินเชื่อเพื่อคนรุ่นใหม่” ฟ้องขอให้บังคับจำเลยชำระหนี้เงินกู้ดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 15 ต่อปี ของต้นเงิน 29,147.27 บาท นับถัดจากวันฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นแก่โจทก์

โดยข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่าโจทก์เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด เมื่อเดือนกันยายน 2544 จำเลยตกลงทำสัญญากู้ยืมเงินจากโจทก์โดยตกลงจะปฏิบัติและยินยอมตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาให้สินเชื่อทุกประการโดยโจทก์อนุมัติเงินกู้แก่จำเลยเป็นเงินจำนวน 50,000 บาท โจทก์นำเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารของจำเลยเป็นเงินจำนวน 42,500 บาท และถือว่าจำเลยได้รับเงินกู้ นับตั้งแต่วันที่โจทก์นำเงินเข้าบัญชีดังกล่าวและจำเลยตกลงชำระดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

1. ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ร้อยละ 5 ของวงเงินกู้ ทั้งนี้ไม่น้อยกว่า 500 บาท โดยโจทก์จะหักค่าธรรมเนียมส่วนนี้จากต้นเงินกู้ที่จะจ่ายให้แก่จำเลย
2. ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินร้อยละ 1.9 ต่อเดือน
3. ดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ของยอดเงินกู้
4. ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้าจำนวน 150 บาท ต่องวดต่อเดือน
5. ค่าปรับเช็คคืนจำนวน 200 บาท ในกรณีที่ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็ค
6. ค่าปรับหักบัญชีไม่ผ่านจำนวน 100 บาท ในกรณีที่ผู้กู้แจ้งความประสงค์ให้หักเงินบัญชีธนาคาร

จำเลยตกลงชำระคืนต้นเงินดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้แก่โจทก์รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 67,510.96 บาท โดยผ่อนชำระเป็นงวดรายเดือน งวดละ 3,750.61 บาท รวม 18 งวด ภายหลังจากที่กู้ยืม จำเลยไม่ชำระหนี้ให้ถูกต้องตามสัญญา โดยจำเลยชำระหนี้แก่โจทก์เพียง 9 งวด เป็นเงินจำนวน 33,934.89 บาท โจทก์ไม่ประสงค์ให้จำเลยเป็นหนี้อีกต่อไป จึงมีหนังสือทวงถามให้ชำระหนี้ จำเลยได้รับหนังสือดังกล่าวแล้วแต่ยังคงเพิกเฉย ซึ่งยอดหนี้ค้างชำระ ณ วันที่ 15 มกราคม 2546 จำเลยเป็นหนี้ต้นเงินจำนวน 29,147.27 บาท ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจำนวน 4,428.80 บาท ค่าปรับจำนวน 416.71 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 33,992.78 บาท

ศาลพิเคราะห์แล้วเห็นว่า จำเลยกู้ยืมเงินโจทก์แล้วผิดนัดไม่ชำระหนี้ตามสัญญา โจทก์มีหนังสือทวงถามให้ชำระหนี้โดยชอบแล้ว แต่จำเลยเพิกเฉย จำเลยจึงต้องรับผิดชอบต้นเงิน ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยตามสัญญาแก่โจทก์ คงมีปัญหาว่า โจทก์มีสิทธิคิดค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยกับจำเลยได้เพียงใด โดยศาลเห็นว่า ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายของคำว่า “ดอกเบี้ย” ว่าเป็นค่าตอบแทนที่บุคคลหนึ่งต้องใช้ให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เพื่อการที่ได้ใช้เงินของบุคคลนั้นหรือเพื่อทดแทนการไม่ชำระหนี้หรือชำระหนี้ไม่ถูกต้อง ดังนี้

เมื่อจำเลยกู้เงินโจทก์แล้วโจทก์คิดค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ในอัตราร้อยละ 5 ของวงเงินกู้และยังคิดค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินในอัตราร้อยละ 1.9 ต่อเดือน ค่าธรรมเนียมทั้งสองดังกล่าว จึงเป็นค่าตอบแทนที่มีลักษณะทำนองเดียวกับดอกเบี้ย และเมื่อรวมกับดอกเบี้ยที่โจทก์คิดในอัตราร้อย

ละ 12 ต่อปี ของยอดเงินกู้ คิดเฉพาะเดือนแรก จะมีอัตราดอกเบี้ยที่โจทก์คิดในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ.2475

จึงถือว่า จำเลยผิดนัดไม่ชำระหนี้ในวันที่ 6 กันยายน 2545 เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า โจทก์ นำเงินเข้าบัญชีธนาคารของจำเลย เป็นเงินจำนวน 42,500 บาท และจำเลยได้ชำระหนี้ให้แก่โจทก์ เป็นเงินจำนวน 33,934.89 บาท จำเลยคงค้างต้นเงิน โจทก์จำนวน 8,565.11 บาท

พิพากษาให้จำเลยชำระเงินจำนวน 8,565.11 บาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของ ต้นเงินดังกล่าวนับตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2545 เป็นต้นไป จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นแก่โจทก์

เมื่อคำพิพากษาเป็นเช่นนี้ เจ้าหนี้เหล่านี้จึงไม่มุ่งที่จะฟ้องร้องลูกหนี้อีกต่อไป แต่จะใช้วิธีการทวงหนี้โดยวิธีต่างๆ แทน จึงเป็นที่มาของการรับจ้างทวงหนี้ การข่มขู่ การคุกคาม การโทรศัพท์รบกวน ฯลฯ เพื่อแลกกับค่าจ้างเป็นเปอร์เซ็นต์ของจำนวนหนี้ที่ทวงคืนมาได้แทนการฟ้องร้อง ต่อศาล

จากที่อธิบายมาข้างต้นนี้นับเป็นสาเหตุและปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกหนี้ในปัจจุบันต้อง ประสบภาวะไม่สามารถชำระหนี้ได้

2. ลักษณะวิธีการของการติดตามทวงถามหนี้

เมื่อเป็นหนี้แล้วเป็นปกติธรรมดาที่ลูกหนี้มีหน้าที่ที่ต้องชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ส่วนเจ้าหนี้ นั้นก็มีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้เจ้าหนี้อาจมีมาตรการในการบังคับ ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้หลายประการ ได้แก่ 1. การติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ 2. การให้ลูกหนี้ทำ หนังสือรับสภาพหนี้ 3. การให้ลูกหนี้ชำระหนี้บางส่วน 4. การให้ลูกหนี้ทำสัญญาประนีประนอม ขอมความ 5. ให้ลูกหนี้หาประกันการชำระหนี้ 6. ทำสัญญาแปลงหนี้ใหม่ 7. ให้ลูกหนี้โอนสิทธิ เรียกร้อง 8. ให้ลูกหนี้ทำสัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอก 9. ขอหักกลบลบหนี้กับลูกหนี้ 10. เจ้าหนี้ใช้สิทธิยึดหน่วง 11. ให้หาลูกหนี้ร่วม 12. เจ้าหนี้ฟ้องคดี (รุ่งโรจน์ รุ่งเรืองวงศ์, 2547, หน้า 79 - 81)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มาตรการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้จึงเป็นกระบวนการแรกที่ลูกหนี้ ต้องประสบเมื่อไม่ชำระหนี้ตามกำหนดโดยเป็นสิทธิโดยชอบธรรมของเจ้าหนี้ที่จะทวงถามเอา กับลูกหนี้ ซึ่งสิ่งที่ลูกหนี้ต้องใช้ในการชำระหนี้ในทางกฎหมายเรียกว่า วัตถุประสงค์หนี้ อันหมายถึงสิ่งที่ เจ้าหนี้สามารถเรียกให้ลูกหนี้ชำระได้ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ชนิด คือ (1) การกระทำการ (2) การงดเว้น การกระทำการ และ (3) การส่งมอบทรัพย์สิน โดยทั้ง 3 กรณีนี้เป็นสิทธิที่เจ้าหนี้มีเหนือลูกหนี้ที่ สามารถเรียกให้ลูกหนี้ชำระให้แก่เจ้าหนี้ได้ (ไพโรจน์ วายุภาพ, 2549, หน้า 51)

2.1 การกระทำ หมายถึง การที่ลูกหนี้มีความผูกพันว่าจะชำระหนี้ด้วยการกระทำการ อย่างใดอย่างหนึ่งด้วยกำลังกายหรือกำลังสมอง เช่น การทำงานให้ตามสัญญาจ้างทำของการให้ คำปรึกษา ฯลฯ

2.2 การงดเว้นกระทำการ หมายถึง การที่ลูกหนี้มีความผูกพันว่าจะไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การไม่ไปทำงานให้คนอื่นหรือการที่ผู้เช่าอาคารให้สัญญากับผู้ให้เช่าว่าจะไม่ใช่อาคารประกอบกิจการหลายอย่าง ฯลฯ

2.3 การส่งมอบทรัพย์สิน หมายถึง การที่ลูกหนี้มีความผูกพันว่าจะต้องส่งมอบทรัพย์สินบางอย่างให้กับเจ้าหนี้ เช่น ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย นายจ้างจ่ายเงินค่าจ้างให้ลูกจ้าง และหนี้เงินอันเป็นหนี้ส่งมอบทรัพย์สินประการหนึ่งไม่ว่าจะเป็นหนี้เงินกู้ หนี้ค่าเช่าซื้อ หนี้ค่าจ้างทำของ ซึ่งหนี้ที่เป็นเงินนี้เองเป็นหนี้ส่วนใหญ่ที่มีการติดตามทวงถามกัน โดยลักษณะหรือวิธีการของการติดตามทวงถามหนี้ที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะดำเนินการนั้น มีอยู่ 2 เรื่องหลักๆ คือ

2.3.1 การติดตามสืบเสาะข้อมูลของลูกหนี้

2.3.2 การแจ้งเตือนหรือการทวงถามให้ชำระหนี้

โดยข้อ 2.3.1 การติดตามสืบเสาะข้อมูลของลูกหนี้

ข้อมูลของลูกหนี้ในที่นี้ หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เครือญาติ ผู้ใกล้ชิด เพื่อน ผู้ค้าประกัน ที่อยู่ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามตัวลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยการสืบเสาะข้อมูลของลูกหนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้ทราบถึงสถานะของลูกหนี้ว่ามีทรัพย์สินใดๆ ที่พอจะชำระหนี้ได้อยู่หรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกหนี้อพยพย้ายจำหน่ายทรัพย์สินเพื่อหลบเลี่ยงการถูกบังคับให้ชำระหนี้ หรือเพื่อจะได้ติดตามตัวลูกหนี้มาเจรจาต่อรองเรื่องหนี้สินหรือเป็นข้อมูลในการฟ้องร้องบังคับคดีกับลูกหนี้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บางเรื่องมักจะไม่ใช่ที่เปิดเผยหรือเป็นข้อมูลที่อยู่กับบุคคลภายนอก ดังนั้น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จึงต้องใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านั้น เช่น หากต้องการทราบที่อยู่ของลูกหนี้ก็สามารถดำเนินการได้โดยสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎร์ตามบัตรประชาชนจากสำนักทะเบียนราษฎร์กลาง สำนักงานเขต ฯลฯ หรือข้อมูลจากผู้ให้บริการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ข้อมูลจากผู้ให้บริการทางสาธารณูปโภค เช่น องค์การโทรศัพท์ การประปา เป็นต้น รวมถึงการโทรถามข้อมูลจากบิดามารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ผู้ค้าประกัน หรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้เท่าที่จะสืบเสาะได้

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นก็คือ ยังมีลักษณะของการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้บางประการที่จะต้องวิเคราะห์ถึงความชอบด้วยกฎหมายอีกด้วย เช่น กรณีของการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งทรัพย์สินหรือธุรกิจของลูกหนี้ โดยในบางกรณีเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้มักจะนำเรื่องที่ลูกหนี้เป็นหนี้และผิคนัดชำระหนี้ ไปแจ้งหรือบอกเล่าแก่บุคคลภายนอกในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ รวมถึงการติดตามทวงหนี้โดยการเปิดเผยรายชื่อของลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ต่อสาธารณชน เช่น การส่งโทรสารให้ลูกหนี้ติดต่อกลับเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อย่างเปิดเผยในลักษณะต้องการ

ประธานลูกหนี้ หรือการโทรไปหาฝ่ายบุคคลหรือนายจ้างของลูกหนี้เพื่อแจ้งว่าพนักงานเป็นหนี้ และให้ดำเนินการต่างๆ เพื่อกดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ซึ่งเป็นมาตรการเพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ โดยการกระทำดังกล่าวนั้นถือว่าสร้างความเสียหายแก่ลูกหนี้เป็นอย่างมากเพราะทำให้บุคคลโดยทั่วๆ ไปในสังคมรับทราบเรื่องในการตกเป็นหนี้แล้วไม่ชำระหนี้ของลูกหนี้ซึ่งถือเป็นเรื่องส่วนตัวของลูกหนี้ โดยการกระทำดังกล่าวอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ธุรกิจของลูกหนี้ การงานของลูกหนี้ เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับลูกหนี้ได้ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายทางด้านชื่อเสียง การเสียโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และมีลูกหนี้จำนวนไม่น้อยที่ต้องถูกให้ออกหรือต้องออกจากงาน และกลายเป็นบุคคลที่ไม่น่าเชื่อถือ การเสียเครดิตในการประกอบธุรกิจ ฯลฯ

ข้อ 2.3.2 การแจ้งเตือนหรือการทวงถามให้ชำระหนี้

ในภายหลังจากที่เจ้าหนี้สามารถสืบเสาะแสวงหาข้อมูลต่างๆ ของลูกหนี้ได้แล้วก็จะมีการดำเนินการแจ้งเตือนให้ชำระหนี้หรือการทวงถามให้ชำระหนี้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เป็นปัญหาอย่างมาก กล่าวคือ ในการแจ้งเตือนหรือทวงถามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ นั้น มีลักษณะการแจ้งเตือนหลายวิธี เช่น การโทรศัพท์ การใช้หนังสือ การส่งโทรสาร (Fax) การใช้บุคคลไปทวงถามจากลูกหนี้โดยตรง ซึ่งในขั้นตอนนี้พบว่ามิจุดการณ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่เป็นธรรมแก่ลูกหนี้อย่างมาก และในบางครั้งก็ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้และผู้อื่นอีกด้วย

การแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ หมายถึง การบอกกล่าวทวงถามหรือการแจ้งไปยังลูกหนี้ ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามให้ลูกหนี้ทราบว่าเจ้าหนี้ประสงค์ที่จะให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ภายในระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่ง (ปวริศ หวังพินิจกุล, 2550, หน้า 16)

การแจ้งให้ชำระหนี้ในที่นี้ เป็นกรณีของหนี้ที่มีกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะทำการแจ้งให้ชำระหนี้ได้ทั้งก่อนที่หนี้จะถึงกำหนดชำระหรือภายหลังจากที่หนี้ ถึงกำหนดชำระ โดยการแจ้งให้ชำระหนี้ก่อนที่หนี้จะถึงกำหนดชำระนั้นเป็นวิธปฏิบัติตามปกติในทางธุรกิจปัจจุบันที่เจ้าหนี้มักจะดำเนินการแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงกำหนดเวลาชำระหนี้ตามที่ได้ตกลงกันหรือการแจ้งให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาใดเวลาหนึ่งก่อนกำหนดเวลาชำระที่ได้ตกลงกัน ซึ่งการแจ้งให้ชำระหนี้ดังกล่าวนี้ถือเป็นสิทธิอย่างหนึ่งของเจ้าหนี้ที่จะดำเนินการได้โดยไม่มีผลในทางกฎหมายแต่ประการใด เนื่องจากไม่ถือเป็นกรณีที่ลูกหนี้ผิดนัดเพราะการแจ้งให้ชำระหนี้ดังกล่าวไม่ถือเป็นการเตือนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 เนื่องจากเป็นการแจ้งให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ อีกทั้งลูกหนี้ยังมีสิทธิปฏิเสธไม่ชำระหนี้ได้เพราะไม่ถือว่าเป็นการแจ้งให้ชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ ทั้งนี้ แม้การแจ้งให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดระยะเวลาชำระหนี้จะเป็นสิทธิของเจ้าหนี้ก็ตาม แต่ก็

ต้องระมัดระวังเพราะอาจมีกรณีที่ถือเป็นการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่เป็น
 ธรรมเนียมแก่ลูกหนี้ และอาจเป็นความผิดตามกฎหมายได้

แต่ถ้าหากเป็นกรณีหนี้ที่มีกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้
 จะทำการแจ้งให้ชำระหนี้ภายหลังจากที่หนี้ถึงกำหนดชำระนั้น ต้องแยกพิจารณาเป็นกรณีที่ (1) หนี้
 ไม่มีกำหนดชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทิน กับ (2) หนี้ที่มีกำหนดชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทินตาม
 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 ที่บัญญัติว่า

“ถ้าหนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว และภายหลังจากนั้นเจ้าหนี้ได้ให้คำเตือนลูกหนี้แล้ว
 ลูกหนี้อยังไม่ชำระหนี้ไซ้ ลูกหนี้ได้ชื่อว่าผิดนัดเพราะเขาเตือนแล้ว

ถ้าได้กำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทิน และลูกหนี้มิได้ชำระหนี้ตาม
 กำหนดไซ้ ท่านว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดโดยมิพักต้องเตือนเลย วิธีเดียวกันนี้ท่านให้ใช้บังคับแก่
 กรณีที่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าก่อนการชำระหนี้ซึ่งได้กำหนดเวลาลงไว้อาจคำนวณนับได้โดย
 ปฏิทินนับแต่วันที่ได้ออกกล่าว”

กรณีการแจ้งให้ชำระหนี้ในหนี้ที่มีกำหนดเวลาชำระจะกระทำได้ต่อเมื่อหนี้ถึง
 กำหนดชำระ โดยถ้าเป็นหนี้ที่มีกำหนดเวลาชำระไม่ว่าจะกำหนดเวลาไว้ตามวันแห่งปฏิทินหรือไม่
 ก็ตามต้องมีเงื่อนไขว่าต้องพ้นกำหนดเวลานั้นแล้วจึงจะถือว่า ถึงกำหนดเวลาชำระหนี้ หากแต่
 กำหนดเวลาชำระหนี้นั้นไม่เป็นกำหนดชำระหนี้ตามวันแห่งปฏิทินตามประมวลกฎหมายแพ่งและ
 พินิจกุล, 2550, หน้า 18)

ครั้นหากเป็นกรณีการแจ้งให้ชำระหนี้ในหนี้ที่มีกำหนดเวลาชำระตามวันแห่ง
 ปฏิทินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 วรรคสอง โดยกำหนดเวลาชำระหนี้
 จะต้องมีกำหนดเวลาตามวันแห่งปฏิทิน ซึ่งหมายถึงวัน เดือน ปี ไคหรือการกำหนดให้ชำระหนี้
 ภายใน กี่วัน กี่เดือน หรือ กี่ปีก็ได้แล้วแต่จะตกลงกันระหว่างเจ้าหนี้ลูกหนี้ซึ่งหากเป็นกรณีที่การ

บอกกล่าวจะบอกกล่าวด้วยวิธีใดก็ได้ เช่น ตกลงกันว่าจะให้เวลาชำระหนี้ภายใน 30 วันนับแต่วันบอกกล่าว เมื่อเจ้าหนี้บอกกล่าวไปถึงลูกหนี้แล้วนับจากนั้นไป 30 วัน ถ้าลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ก็ตกเป็นผู้ผิดนัดทันทีโดยไม่ต้องเตือน การบอกกล่าวตามข้อนี้ไม่ใช่เป็นการเตือนอย่างกรณีลูกหนี้ผิดนัดเพราะเจ้าหนี้ได้เตือนแล้ว เพราะการกำหนดเช่นนี้ต้องมีข้อตกลงกันไว้โดยเฉพาะซึ่งแตกต่างจากการเตือนที่ต้องตกลงกันไว้ แต่เป็นการใช้วิธีการตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 วรรคหนึ่งบัญญัติไว้

ดังนั้น การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้โดยการแจ้งให้ชำระหนี้หลังจากหนี้ถึงกำหนดชำระในหนี้ที่มีกำหนดชำระตามวันแห่งปฏิทินจะไม่มีผลในทางกฎหมายใดๆ เพราะเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ไม่จำเป็นต้องให้คำเตือนแก่ลูกหนี้ ลูกหนี้ก็ตกเป็นผู้ผิดนัดทันทีเมื่อไม่ชำระหนี้ตามกำหนดเวลาโดยเจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน อนึ่ง ในทางปฏิบัติเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงหนี้มักจะดำเนินการแจ้งให้ชำระหนี้เสมอโดยหวังว่าลูกหนี้จะดำเนินการชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นลงได้เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการไปฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป (ปวริศ หวังพินิจกุล, 2550, หน้า 19)

ในส่วนของวิธีการบอกกล่าวทวงถามหนี้ โดยทั่วไปกฎหมายมิได้บังคับหรือกำหนดรูปแบบไว้ ดังนั้น การบอกกล่าวทวงถามอาจบอกกล่าวทวงถามด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ และข้อความที่ควรระบุไว้ในคำบอกกล่าวทวงถามนั้นต้องประกอบด้วยสาระสำคัญพอที่จะทำให้เข้าใจได้โดยถูกต้อง เช่น การบอกกล่าวทวงถามให้ชำระหนี้เงินกู้ยืม จำนวนเงินต้น ดอกเบี้ยวันที่ครบกำหนดชำระหนี้ ข้อความในหนังสือทวงถามควรมีวันเดือนปีที่ออกหนังสือ รายละเอียดสัญญากู้ยืม ข้อกล่าวหาที่อ้างถึงการผิดสัญญาเพราะครบกำหนดตามสัญญา และขอให้นำเงินต้นและดอกเบี้ยมาชำระให้แก่ผู้ให้กู้ภายในกำหนด 7 วัน หรือ 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือบอกกล่าว เป็นต้น

ในส่วนของกรแจ้งให้ชำระหนี้ที่จะถือเป็นการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายนั้นไม่ว่าจะเป็นในส่วนของกรแจ้งให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดระยะเวลาชำระหนี้หรือการแจ้งให้ชำระหนี้หลังจากถึงกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ จะมีลักษณะดังนี้ เช่น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้แจ้งให้ชำระหนี้โดยมีการใช้ข้อความที่ดูหมิ่นเหยียดหยามลูกหนี้ การใช้ข้อความที่มีลักษณะหลอกลวงว่าจะยึดทรัพย์ อายัดเงินเดือน จึงถือเป็นการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้อาจมีความรับผิดชอบทางแพ่งฐานละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 หรืออาจมีความรับผิดชอบทางอาญา ฐานหมิ่นประมาท ฐานกรรโชกทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญาได้ (ดูตัวอย่างในภาคผนวก)

3. ลักษณะพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

เมื่อมีการหยุดชำระหนี้หรือผัดนัดชำระหนี้ สิ่งที่ลูกหนี้ต้องประสบ คือ การติดตามทวงถามหนี้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเป็นเจ้าหนี้ ตัวแทนเจ้าหนี้ ผู้รับจ้างหรือบริษัทที่ดำเนินกิจการติดตามทวงถามหนี้ จากการศึกษาพบว่า เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คืนหรือสามารถเรียกเก็บหนี้ได้สำเร็จ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะมีการใช้วิธีการต่างๆ ทั้งชอบด้วยกฎหมายและไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเข้าใจว่าเมื่อลูกหนี้ผัดนัดไม่ชำระหนี้ย่อมเป็นสิทธิอันชอบธรรมของเจ้าหนี้ที่จะสามารถเรียกให้คืนเงิน หรือทวงถามหนี้คืนที่ลูกหนี้กู้ยืมไปได้ แต่ทั้งนี้ก็ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม แต่จากที่ปรากฏเป็นข่าวต่างๆ หรือที่สามารถพบเห็นได้ไม่ยากนักในปัจจุบัน คือพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะจากกลุ่มบุคคลที่รับจ้างทวงหนี้ โดยแลกกับการให้ค่าจ้างเป็นเปอร์เซ็นต์ของเงินที่ทวงคืนมาได้

โดยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง ที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของลูกหนี้ เช่น ข่มขู่ให้ลูกหนี้ไปหาเงินมาชำระหนี้ไม่ว่าจะไปปล้นใครมาก็ได้ การข่มขู่ว่าจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานให้ไล่ออก การขู่ว่าจะยึดอายัดเงินเดือนหรือทรัพย์สิน

3.2 การใช้วาจาดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความอับอายกับลูกหนี้ บิดา มารดา ญาติของลูกหนี้ เช่น การดูหมิ่นถึงบิดามารดาของลูกหนี้ว่าสอนลูกให้เป็นคนขี้โกง

3.3 การให้พนักงานไปทวงเงินที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน

3.4 การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใดๆ ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย เช่น ขู่ว่าจะยึดทรัพย์ ขู่จะอายัดเงินเดือน ขู่จะจับกุม

3.5 การส่งหนังสือทวงหนี้ (Notice) ไปยังลูกหนี้ในลักษณะที่เป็นการเปิดเผยให้บุคคลอื่นได้รับทราบ เช่น การใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก การส่งเอกสารผ่านโทรสาร (Fax)

3.6 การติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ

3.7 การแอบอ้างหรือใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามทวงถามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

3.8 การใช้เครื่องแบบหรือสัญลักษณ์หรือประการใดๆ ที่อาจทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการกระทำของหน่วยงานรัฐ ทั้งที่ไม่เป็นความจริง

3.9 ทำร้ายหรือทำอันตรายต่อร่างกายลูกหนี้โดยกลุ่มผู้มีอิทธิพล

- 3.10 ติดตามทวงถามหนี้กับนายจ้างของลูกหนี้
- 3.11 ติดตามทวงถามหนี้กับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้โดยไม่มีสิทธิ
- 3.12 ติดตามทวงถามหนี้ในเวลาที่ไม่เหมาะสม
- 3.13 การแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จหรือการแจ้งเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องหนี้
- 3.14 การทวงถามในมูลหนี้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงด้วยการบวกดอกเบี้ยที่ผิดกฎหมายเข้าเป็นยอดหนี้ที่ค้างชำระ

3.15 การฟ้องคดีที่ขาดอายุความไปแล้ว เช่น ฟ้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามบัตรเครดิต ซึ่งมีกำหนดอายุความ 2 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/34 เนื่องจากเป็นเงินที่เจ้าหนี้ทรงจำยให้ลูกหนี้ เมื่อเจ้าหนี้มาฟ้องในเวลาที่ยังเกินกำหนด 2 ปี คดีก็ขาดอายุความ ศาลยกฟ้อง เจ้าหนี้ก็ยังตามไปคุกคามลูกหนี้ หรือจ้างสำนักงานติดตามทวงหนี้ดำเนินการแทน โดยให้ทนายความมีหนังสือทวงหนี้ (Notice) ไปยังลูกหนี้เพื่อบังคับชำระหนี้ต่างๆ ที่ศาลได้ยกฟ้องลูกหนี้ไปแล้ว

3.16 การใช้เอกสารทวงหนี้ที่ทำเลียนแบบหมายศาล เป็นต้น

โดยพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ นี้เป็นเพียงตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงในสังคมไทยในปัจจุบัน และกำลังเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ จนเกินกว่าที่จะเป็นเรื่องของเอกชน ระหว่างเจ้าหนี้ ลูกหนี้กันเท่านั้นแล้ว แต่โดยรวมนั้น ปัญหาดังกล่าวกำลังส่งผลกระทบต่อสังคม อันเป็นการก่ออาชญากรรมประเภทหนึ่ง ส่วนใหญ่เกิดกับคนในระดับชนชั้นกลางจนถึงระดับรากหญ้า ซึ่งต้องยอมรับกันว่า สาเหตุหนึ่งของการที่ประชาชนมีหนี้สินเพิ่มขึ้นก็เนื่องมาจากผลของมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายในภาคประชาชนของรัฐบาล จนก่อให้เกิดภาวะหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น อันยังผลให้เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างภาคประชาชนกับธนาคารสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่ออย่างน่าเป็นห่วงเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น ภาครัฐจึงไม่ควรนิ่งนอนใจต่อสถานการณ์ดังกล่าว แต่ควรที่จะมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนี้ให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและเร่งด่วน

4. กฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบัน

การติดตามทวงถามหนี้ นั้นไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นเจ้าหนี้หรือบริษัทรับทวงหนี้ หากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ดำเนินการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็วิธีที่ไม่มีสิทธิหรือไม่มีอำนาจให้กระทำได้ หรือมีสิทธิหรือมีอำนาจให้กระทำได้แต่ได้กระทำไปด้วยความไม่เหมาะสมหรือเกินกว่าเหตุ ซึ่งในปัจจุบันหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้ความคุ้มครองแก่ลูกหนี้ มีดังนี้

4.1 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

กรณีเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ดำเนินการต่อลูกหนี้โดยไม่เหมาะสมหรือโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการสืบเสาะแสวงหาข้อมูลของลูกหนี้จากญาติ ผู้ร่วมงาน ผู้ค้าประกัน ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลของลูกหนี้มาโดยไม่ชอบหรือกรณีการบังคับข่มขู่ พูดยาคูหมิ่น เสียดสี ว่ากล่าว เหยียดหยามลูกหนี้หรือผู้ใกล้ชิด การใช้กำลังข่มขู่บังคับให้บอกถึงรายละเอียดของทรัพย์สินเพื่อตามไปยึด หรือการแจ้งเปิดเผยข้อมูลการผิวนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบ เพื่อเป็นการทำให้ลูกหนี้อับอาย ฯลฯ ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายในกรณีที่ยกตัวอย่างมาข้างต้น อันเป็นบทบัญญัติที่สามารถใช้คุ้มครองลูกหนี้ในทางแพ่งจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย คือตามมาตรา 420 ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่น โดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” โดยตามหลักการของมาตรา 420 นี้ ลูกหนี้ต้องนำสืบพิสูจน์ให้ครบองค์ประกอบ 4 ประการคือ

4.1.1 ผู้ใดทำต่อบุคคลอื่น โดยผิดกฎหมาย คำว่า “ผิดกฎหมาย” หมายถึง กรณีมีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง เช่น ประมวลกฎหมายอาญา หรือกฎหมายที่มีโทษทางอาญาอื่นๆ หรือกรณีไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง ในบางกรณีความรับผิดชอบละเมิดไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้งเสมอไป โดยคำว่า “ผิดกฎหมาย” หมายความว่า ถ้าได้กระทำความเสียหายแก่สิทธิเด็ดขาดของบุคคล คือ ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดของบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือข้อแก้ตัวตามกฎหมายที่ให้ทำได้แล้วก็เป็นกรกระทำที่ผิดกฎหมายอยู่ในตัว การกระทำโดยผิดกฎหมายนี้ผู้กระทำต้องไม่มีอำนาจกระทำ อำนาจที่จะกระทำได้นี้เกิดจากการที่มีกฎหมายให้อำนาจโดยตรง เช่น มีอำนาจตามสัญญา ตามคำพิพากษา หรือความยินยอมของผู้เสียหาย (จิตติ ติงศรัทธี, 2526, หน้า 173) และต้องกระทำไปภายในขอบเขตของอำนาจที่จะกระทำได้ กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้ทำการติดตามทวงหนี้ต่อลูกหนี้โดยผิดกฎหมาย ในกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สิทธิเด็ดขาดของลูกหนี้โดยไม่มีสิทธิหรือข้อแก้ตัวตามกฎหมายที่ให้ทำได้ อนึ่ง ในส่วนของการแจ้งให้ชำระหนี้ นั้นถือว่าเป็นสิทธิที่มีกฎหมายรับรองให้โดยเฉพาะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ที่บัญญัติว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้อย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้”

โดยคำว่า “มูลหนี้” ในที่นี้หมายถึง “มูลแห่งหนี้” หรือที่มาหรือบ่อเกิดแห่งหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่สัญญาและละเมิด แต่ความจริงแล้วสัญญาหรือละเมิดเป็นแต่เพียงก่อให้เกิด

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้และลูกหนี้ อันมีผลให้ลูกหนี้ต้องชำระหนี้ สิ่งที่ทำให้เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้ลูกหนี้ซึ่งเรียกว่า “หนี้” แต่แม้จะทำโดยมีสิทธิตามกฎหมาย แต่การแจ้งให้ชำระหนี้เป็นการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายได้ในกรณีเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้แจ้งให้ชำระหนี้โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความดูหมิ่นเหยียดหยามลูกหนี้ หรือบุคคลที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้ ถือว่าเป็นการใช้สิทธิโดยลักษณะที่มีแต่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ก็ถือเป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 421 ที่บัญญัติว่า “การใช้สิทธิซึ่งมีแต่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น เป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย”

โดยความมุ่งหมายที่ให้สิทธิ ก็เพื่อให้ใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง มิใช่จะให้อำนาจไปใช้เป็นเครื่องมือทำความเสียหายแก่ผู้อื่น การที่จะใช้สิทธิให้ได้ประโยชน์แก่ตนเอง ต้องมิให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายทั้งเป็นการชอบด้วยหลักแห่งศีลธรรมและความยุติธรรม เป็นบทบัญญัติไว้อย่างกว้าง อันอาจใช้บังคับในเรื่องอื่นๆ ที่ทำความเสียหายเดือดร้อนรำคาญกันได้โดยทั่วไป โดยแยกได้เป็นสองประการ ประการหนึ่ง ผู้ใช้สิทธิไม่ได้รับประโยชน์แต่การที่ได้ทำไป แต่ได้ทำไปโดยตั้งใจจะให้เขาเสียหาย ได้รับความรำคาญ อีกประการหนึ่ง แม้ผู้ใช้สิทธิจะได้รับประโยชน์อยู่บ้าง แต่การที่ได้รับประโยชน์นั้นเป็นการทำให้เขาเสียหายเกินควร (เสนีย์ ปราโมช, ม.ร.ว., 2527, หน้า 627 - 629) โดยทั้งสองประการเป็นกรณีที่ผู้ทำความเสียหายมีสิทธิตามกฎหมาย แต่ได้ใช้สิทธิกระทำโดยเจตนาให้ผู้อื่นเสียหาย ไม่ใช่กระทำโดยประสงค์ต่อผลอันเป็นธรรมดาแห่งสิทธินั้น ถือว่าเป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย อันเป็นข้อยกเว้นของคำว่า โดยผิดกฎหมายของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 โดยหลักเกณฑ์อื่นๆ อันจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบละเมิดต้องพิจารณาองค์ประกอบต่อไป (จิตติ ดิงศภัทย์, 2526, หน้า 228 - 230) โดยตัวอย่างอันเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ เช่น กรณีเจ้าหนี้ทวงหนี้โดยมีคำเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้ต่างๆ ที่รู้จักภูมิภานาที่อยู่ของลูกหนี้ แต่กลับประกาศทวงหนี้ไว้หน้าบ้าน หน้าร้านค้า ทางหนังสือพิมพ์ หรือส่งหนังสือทวงทางไปรษณียบัตร อันเป็นการเปิดเผยให้บุคคลอ่านหรือเห็นได้โดยง่าย หรือทวงหนี้ในขณะที่ลูกหนี้กำลังจะเข้าพิธีสมรส หรือเข้าโบสถ์บวชเป็นพระภิกษุ ซึ่งควรจะทวงก่อนหน้านั้น หรือในเวลาอันสมควรเสียแล้ว

4.1.2 กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ กล่าวคือ จงใจทำให้เขาเสียหาย เป็นการกระทำโดยรู้สึกสำนึกถึงผลเสียหายที่จะเกิดจากการกระทำของตน ส่วนจะเสียหายมากหรือน้อยเพียงใดไม่สำคัญ แม้ผลเสียหายจะมากกว่าที่คิดก็เรียกว่าเป็นการกระทำโดยจงใจ (จิตติ ดิงศภัทย์, 2526, หน้า 178) กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องพิสูจน์่าสืบให้เห็นว่าเจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้โดยรู้ว่าจะเกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้ของตน

ส่วนประมาทเลินเล่อ นั้น หมายถึง การกระทำโดยไม่ตั้งใจ แต่ไม่ใช้ความระมัดระวังอันสมควรที่จะใช้ รวมถึงการกระทำในลักษณะที่บุคคลผู้มีความระมัดระวังจะไม่กระทำ โดยต้องเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีความระมัดระวังตามพฤติการณ์และตามฐานะของสังคม เช่นเดียวกับผู้กระทำความเสียหาย กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องพิสูจน์นำสืบให้เห็นว่าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้โดยไม่ใช้ความระมัดระวังอันสมควรที่เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะใช้ได้ในสถานการณ์นั้น หรือใช้ความระมัดระวังแต่ไม่ใช้ให้เพียงพอ

4.1.3 ทำให้เขาเสียหาย โดยความเสียหายอันเป็นมูลความผิดฐานละเมิดนั้น อาจเป็นความเสียหายที่คำนวณเป็นเงินหรือไม่อาจคำนวณเป็นเงินก็ได้ ที่จริงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย และเสรีภาพก็เป็นที่เห็นได้อยู่ในตัวว่ารวมทั้งความเสียหายที่เป็นเงิน และความเจ็บปวด อันเป็นความเสียหายในทางความรู้สึกของจิตใจ ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นราคาเงินได้ตามหลัก จึงถือกันว่าความเสียหายนั้นจะเป็นความเสียหายที่เป็นรูปร่าง อาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือความเสียหายทางจิตใจคำนวณเป็นเงินไม่ได้ ถ้าเป็นความเสียหายที่แน่นอนแล้ว ก็เป็นมูลความรับผิดชอบ ละเอียด (จิตติ ดิงศกัทธิ, 2526, หน้า 191 - 192) กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องพิสูจน์นำสืบให้ได้ว่าการกระทำการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ได้ทำให้ลูกหนี้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่กฎหมายรับรอง ไม่ว่าจะเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด อาทิ ความเสียหายแก่เกียรติยศ ชื่อเสียง ทางทำมาหาได้ สถานภาพส่วนตัวในครอบครัว ความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นต้น

4.1.4 ความเสียหายนั้นเป็นผลเกิดจากการกระทำของผู้ทำละเมิด ตามหลักเรียกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล หรือระหว่างความผิดกับความเสียหาย โดยมีทฤษฎีที่สำคัญคือ ทฤษฎีความเท่ากันแห่งเหตุ หรือทฤษฎีเงื่อนไข ที่ถือว่าถ้าไม่มีการกระทำความผิดที่ถูกล่ามโซ่ ก็ไม่เกิดความเสียหาย และทฤษฎีมูลเหตุเหมาะสม ที่ถือว่าในบรรดาเหตุทั้งหลายที่ก่อให้เกิดผลขึ้นนั้นในแง่ความรับผิดชอบของผู้กระทำการใดๆ แล้ว เฉพาะแต่เหตุที่ตามปกติย่อมก่อให้เกิดผลเช่นนั้นเท่านั้นที่ผู้กระทำการนั้นจะต้องรับผิดชอบ กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องพิสูจน์นำสืบให้เห็นว่าการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้เป็นผลโดยตรงที่ทำให้ลูกหนี้ได้รับความเสียหาย หรือตามปกติการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ในลักษณะที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้

หากลูกหนี้พิสูจน์นำสืบได้ครบทั้ง 4 องค์ประกอบข้างต้นได้แล้ว เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการกระทำละเมิดอันเกิดจากการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ในส่วนของการรับผิดของเจ้าหนี้ นั้น หากเจ้าหนี้ทำการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยตนเองจะมีความรับผิดฐานละเมิด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 แต่หากเป็นกรณีที่เจ้าหนี้ตั้งตัวแทนไปติดตามทวงถามหนี้ หรือว่าจ้างบริษัททวงหนี้ไปดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ความรับผิดของเจ้าหนี้จากการตั้งตัวแทนหรือการไปว่าจ้างดังกล่าว อาจพิจารณาได้ 2 ลักษณะ

1. หลักตัวการตัวแทน ในส่วนของการรับผิดของตัวการ ในเรื่องตัวการรับผิดในการทำละเมิดของตัวแทน มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 427 ที่บัญญัติว่า “บทบัญญัติในมาตราทั้งสองก่อนนั้น ท่านให้ใช้บังคับแก่ตัวการและตัวแทนด้วย โดยอนุโลม”

บทบัญญัติในมาตราก่อน คือ มาตรา 425 และมาตรา 426 ถ้าใช้โดยอนุโลม ก็จะมีผลคือ “ตัวการต้องร่วมรับผิดกับตัวแทนในผลแห่งละเมิด ซึ่งตัวแทนได้กระทำไปภายในขอบอำนาจแห่งฐานะตัวแทน และตัวการซึ่งได้ใช้คำสั่งใหม่ทดแทนให้แก่บุคคลภายนอกเพื่อละเมิดอันตัวแทนได้ก่อขึ้นนั้นชอบที่จะได้รับชดเชยจากตัวแทน” เหตุผลที่ให้ตัวการต้องรับผิดในผลละเมิดที่ตัวแทนได้ก่อให้เกิดขึ้นเพราะว่ากิจการที่ตัวแทนทำไปนั้นเป็นงานของตัวการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนต้องทำตามคำสั่งของตัวการ ดังที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 807 ท่านองเดียวกับนายจ้างลูกจ้างเหมือนกัน (จิตติ ดิงศภัทย์, 2526, หน้า 255)

โดยสัญญาตัวแทน มีหลักการตามในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 797 ที่ว่า

“อันว่าสัญญาตัวแทนนั้น คือ สัญญาซึ่งให้บุคคลหนึ่ง เรียกว่าตัวแทน มีอำนาจทำการแทนบุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าตัวการและตกลงจะทำการดังนี้

อันความเป็นตัวแทนนั้นจะเป็น โดยตั้งแต่งแสดงออกชัดหรือโดยปริยายก็ย่อมได้”

โดยการติดตามทวงหนี้ อาจอาศัยนิติสัมพันธ์ที่ถือได้ว่าการที่เจ้าหนี้ตั้งตัวแทนของตนไปดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ย่อมจะเห็นได้ชัดว่าเป็นนิติสัมพันธ์ทางตัวการตัวแทน หรือการที่เจ้าหนี้ว่าจ้างบริษัทรับทวงหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ นั้นถือได้ว่าเป็นการให้บริษัทรับทวงหนี้เป็นตัวแทนเจ้าหนี้ในการติดตามทวงหนี้ เพราะเป็นการทำเพื่อประโยชน์แก่เจ้าหนี้ และเป็นการดำเนินการต่อบุคคลภายนอก คือ ลูกหนี้ โดยลูกหนี้จะเรียกให้ตัวแทนหรือบริษัทรับทวงหนี้รับผิดฐานตัวแทนไปกระทำละเมิด ต้องเข้าหลักเกณฑ์องค์ประกอบความรับผิดในหลักละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ก่อน จากนั้นลูกหนี้มีสิทธิเรียกให้เจ้าหนี้เข้ามาร่วมรับผิดฐานตัวการด้วยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 425 มาตรา 426 และมาตรา 427 โดยพิจารณาจากลักษณะของสัญญาจ้าง ประกอบกับเจตนาของเจ้าหนี้และบริษัทรับทวงหนี้ที่เจ้าหนี้ตกลงจ้างบริษัทรับทวงหนี้ ว่าเป็นการให้บริษัทรับทวงหนี้ทำการติดตามทวงหนี้แทนเจ้าหนี้

เพื่อประโยชน์ของเจ้าหนี้ ทั้งนี้ การตกลงจ้างบริษัททวงหนี้อาจพิจารณาได้ในลักษณะของตัวแทน โดยชัดแจ้ง จากการทำสัญญาโดยการตกลงกันเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาจตกลงกันทางวาจาก็ได้

2. หลักสัญญาจ้างทำของ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 428 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ว่าจ้างทำของ ไม่ต้องรับผิดชอบ เพื่อความเสียหายอันผู้รับจ้างได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกในระหว่างทำการงานที่ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตนให้ไว้หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง”

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตามมาตรา 587 หมายความว่า

“อันว่าจ้างทำของนั้นคือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่าผู้รับจ้างตกลงรับจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้าง เพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำการนั้น”

ผู้รับจ้างทำของมีหน้าที่จะต้องส่งมอบผลสำเร็จแห่งการงานที่จ้างให้แก่ผู้ว่าจ้างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 587 ผู้ว่าจ้างไม่มีสิทธิออกคำสั่งบังคับบัญชา ผู้รับจ้าง ดึงนายจ้างกับลูกจ้างในการจ้างแรงงาน ฉะนั้นผู้ว่าจ้างทำของจึงไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้นแก่ผู้อื่น เพราะเป็นผลของการกระทำของผู้รับจ้าง ไม่ใช่การกระทำของผู้ว่าจ้าง นอกจากตัวผู้ว่าจ้างจะได้อำนาจความผิดทางละเมิดขึ้นเองในการว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจึงต้องรับผิดชอบที่ เกิดขึ้น แม้ว่าจะเป็นการกระทำของผู้รับจ้างก็ตาม เพราะถือได้ว่าผู้ว่าจ้างเป็นผู้กระทำความผิดขึ้น โดยการว่าจ้างกับความเสียหายที่ผู้รับจ้างกระทำขึ้นขาดตอนลง โดยความผิดของผู้ว่าจ้างอาจมีได้ 3 กรณี คือ (1) มีความรับผิดชอบในการงานที่สั่งให้ทำ หรือ (2) มีความผิดในคำสั่งที่ให้ไว้ คือ ถึงแม้การงานที่สั่งให้ทำจะไม่เป็นละเมิดในตัวเอง แต่อาจสั่งให้ผู้รับจ้างทำโดยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นผลให้ผู้อื่นเสียหายก็ได้ และคำสั่งนี้ไม่เหมือนคำสั่งในลักษณะนายจ้างลูกจ้างซึ่งเป็นการบังคับบัญชา หรือคำสั่งตามสัญญาตัวแทนซึ่งมีลักษณะเป็นการมอบหมาย โดยในเรื่องนี้เป็นลักษณะแนะนำหรือชี้แนะให้กระทำ หรือ (3) ความรับผิดชอบในการเลือกหาผู้รับจ้าง

โดยในที่นี้พิจารณาว่า การทำสัญญาจ้างบริษัททวงหนี้ของเจ้าหนี้นั้นอาจเข้าลักษณะของสัญญาจ้างทำของ โดยเป็นการให้บริษัททวงหนี้ไปติดตามทวงถามหนี้ โดยการติดตามทวงถามหนี้นั้นอาจถือเป็นกรณีการจ้างทำของ โดยมีลักษณะที่เป็นการให้สินจ้าง อันหมายถึงค่าตอบแทนจากส่วนแบ่งที่ได้จากการติดตามทวงหนี้ โดยการทำสัญญาติดตามทวงหนี้ในที่นี้ค่านึงแต่ผลสำเร็จของงานว่าการติดตามทวงหนี้จะประสบผลสำเร็จให้ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้หรือไม่เท่านั้น ทั้งนี้โดยทั่วไปเจ้าหนี้นี้จะไม่มีอำนาจบังคับบัญชาบริษัททวงหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ แต่การที่ลูกหนี้จะใช้สิทธิเรียกร้องให้ผู้ว่าจ้าง (เจ้าหนี้) รับผิดชอบอาศัยหลักละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 428 กล่าวคือ ลูกหนี้ต้องนำสืบพิสูจน์ให้ได้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นผล

มาจากงานที่ผู้ว่าจ้าง (เจ้าหนี้) สั่งผู้รับจ้าง (ผู้ติดตามทวงถามหนี้) ทำหรือคำสั่งของผู้ว่าจ้าง (เจ้าหนี้) ที่ได้ให้ไว้หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง (ผู้ติดตามทวงถามหนี้)

ส่วนสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ในมูลหนี้ฐานลักษณะอื่นๆ โดยเฉพาะฐานผิดสัญญาหนี้ ส่วนใหญ่ลูกหนี้ไม่มีสิทธิเรียกร้องในฐานผิดสัญญาเพราะลูกหนี้กับเจ้าหนี้มิได้มีนิติสัมพันธ์ใดๆ ในการติดตามทวงหนี้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้ประกอบกับมูลหนี้ของลูกหนี้โดยทั่วไปแล้วมักจะไม่ได้กำหนดถึงวิธีการในการติดตามทวงหนี้กันเอาไว้ในสัญญาอันจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบผิดสัญญาได้ แต่หากเจ้าหนี้กับลูกหนี้มีการกำหนดถึงวิธีการติดตามทวงหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้แล้ว หากเจ้าหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นไปตามสัญญา ลูกหนี้อาจฟ้องเจ้าหนี้ให้รับผิดชอบและเรียกค่าเสียหายฐานผิดสัญญาได้

4.2 ตามประมวลกฎหมายอาญา

ในกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ดำเนินการใดๆ กับลูกหนี้ไปในทางก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่ลูกหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ตามฐานความผิดต่างๆ ดังนี้

4.2.1 ความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 295 ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดทำร้ายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กาย หรือจิตใจของผู้อื่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำร้ายร่างกายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ”

ดังนั้น หากเกิดกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้กำลังบังคับข่มขู่หรือทำอันตรายทำร้ายร่างกายลูกหนี้ขณะทวงหนี้ก็อาจเป็นความผิดตามมาตรานี้ได้

4.2.2 ความผิดต่อเสรีภาพ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 309 ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่นให้กระทำการใด ไม่กระทำการใด หรือจำยอมต่อสิ่งใด โดยทำให้กลัวว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้ถูกข่มขืนใจนั้นเอง หรือของผู้อื่น หรือโดยใช้กำลังประทุษร้ายจนผู้ถูกข่มขืนใจต้องกระทำการนั้น ไม่กระทำการนั้น หรือ จำยอมต่อสิ่งนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าความผิดตามวรรคแรกได้กระทำโดยมีอาวุธ หรือโดยร่วมกระทำความผิดด้วยกันตั้งแต่ห้าคนขึ้นไป หรือได้กระทำเพื่อให้ผู้ถูกข่มขืนใจทำ ถอน ทำให้เสียหาย หรือทำลายเอกสารสิทธิอย่างใด ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำโดยอ้างอำนาจอัยย์หรือช่องโหว่ ไม่ว่าจะอัยย์หรือช่องโหว่นั้นจะมีอยู่หรือไม่ ผู้กระทำได้ระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงเจ็ดปีและปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงหนึ่งหมื่นสี่พันบาท”

ดังนั้น หากเกิดกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการบังคับขู่เข็ญ ข่มขู่ จะทำร้ายหรือทำอันตรายต่อลูกหนี้ ญาติ หรือผู้ใกล้ชิดกับลูกหนี้หรือแม้กระทั่งการใช้กำลังบีบบังคับให้ลูกหนี้ออกถึงจำนวนทรัพย์สิน หรือที่ตั้งทรัพย์สิน เพื่อจะติดตามไปยึดหนี้หรือมีพฤติการณ์อื่นๆ ที่ใกล้เคียงกับลักษณะนี้ก็คือว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นความผิดตามมาตรา 309 นี้ได้ เพราะการกระทำดังกล่าวเป็นการข่มขู่ใจให้ลูกหนี้กระทำการหรือยอมมอบทรัพย์สิน โดยทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน ของลูกหนี้หรือของผู้อื่น หรือเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายจนลูกหนี้จำต้องกระทำการหรือยอมใช้หนี้ดังกล่าว

4.2.3 ความผิดฐานหน่วงเหนี่ยวกักขัง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 310 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ใดหน่วงเหนี่ยวหรือกักขังผู้อื่น หรือกระทำความผิดด้วยประการใดให้ผู้อื่นปราศจากเสรีภาพในร่างกาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาทหรือทั้งจำ ทั้งปรับ ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคแรก เป็นเหตุให้ผู้ถูกหน่วงเหนี่ยวถูกกักขัง หรือต้องปราศจากเสรีภาพในร่างกายนั้นถึงแก่ความตาย หรือรับอันตรายสาหัส ผู้กระทำได้ระวางโทษ ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 290 มาตรา 297 หรือมาตรา 298 นั้น”

ดังนั้น หากเกิดกรณีการใช้กำลังบีบบังคับโดยมิชอบด้วยกฎหมาย เช่น การนำตัวลูกหนี้ หรือคนในครอบครัวของลูกหนี้ไปกักขังเพื่อบีบบังคับให้ชำระหนี้ การกระทำในลักษณะดังกล่าวเป็นการหน่วงเหนี่ยวกักขังให้ลูกหนี้ปราศจากเสรีภาพในร่างกาย ครอบคลุมประกอบความผิดฐานหน่วงเหนี่ยวกักขังนี้ได้

4.2.4 ความผิดฐานลักทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ใดเอาทรัพย์สินของผู้อื่นหรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไปโดยทุจริต ผู้นั้นกระทำความผิดฐานลักทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินหกพันบาท”

ดังนั้น หากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ทวงหนี้ไม่ได้จึงยึดเอาทรัพย์สินอื่นไป ก็อาจเป็นความผิดฐานลักทรัพย์ได้ แต่อย่างไรก็ดีความผิดฐานลักทรัพย์นี้จะต้องประกอบด้วยเจตนาทุจริตเป็นสำคัญ หากเป็นกรณีเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ได้มีเจตนาที่จะเอาทรัพย์สินของลูกหนี้ไป เพื่อแสวงหาประโยชน์แต่กระทำไปโดยเข้าใจว่ามีสิทธิที่จะเอาทรัพย์สินนั้นไปได้ หรือมีเพียงเจตนายึดของไว้เป็นประกันการชำระหนี้ ก็ถือว่าจำเลยไม่มีเจตนาทุจริตจะเป็นความผิดฐานลักทรัพย์ และทั้งนี้มิประเด็นปัญหาในการดำเนินคดีฐานลักทรัพย์ว่ามีเจตนาทุจริต

หรือไม่ นั่นก็คือ การบังคับชำระหนี้ (ปวริศ หวังพินิจกุล, 2550, หน้า 58 - 59) ซึ่งโดยหลักแล้วการบังคับชำระหนี้ต้องเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 กล่าวคือ หากจำเลยไม่ชำระหนี้ก็ต้องมีการฟ้องร้องบังคับคดี เจ้าหนี้ไม่มีสิทธิหรืออำนาจโดยพลการในการจะบังคับชำระหนี้เอาเอง แต่หากเจ้าหนี้เข้าใจว่าตนเองมีอำนาจหน้าที่ที่ย่อมจะอ้างความสำคัญผิดขึ้นเป็นข้อต่อสู้ได้ เช่น กรณีจำเลยที่ 1 ทวงเงินจาก อ. ไม่ได้ จึงพาพวกไปทวงเงินจาก อ. ในเวลาที่ต่อเนื่องกัน เมื่อ อ. ไม่ยอมคืนเงินและไม่ยอมออกมาพบจึงใช้อำนาจบังคับโดยพลการเอารถจักรยานยนต์ของผู้เสียหายไปขณะนั้นแม้ข้อเท็จจริงปรากฏว่าจำเลยที่ 1 กับพวกใช้กุญแจรถจักรยานยนต์ของกลางติดเครื่องยนต์นำรถจักรยานยนต์ของกลางออกไป อีกทั้งรถจักรยานยนต์ของกลางมีราคา 26,000 บาท สูงกว่าจำนวนหนี้ 300 บาท แต่จำเลยที่ 1 กับพวก คงไม่ได้คิดว่ารถจักรยานยนต์ของกลางมีราคาสูงเท่าใด หากแต่ต้องการเพียงให้ อ. ซึ่งจำเลยที่ 1 เข้าใจว่าเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ของกลางนำเงินมาชำระหนี้ให้แก่ตนเท่านั้น การกระทำของจำเลยที่ 1 กับพวกไม่ได้มีเจตนาเอารถจักรยานยนต์ของกลางไปโดยทุจริต จึงไม่มีความผิดฐานลักทรัพย์ และ ตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาดังต่อไปนี้

- จำเลยเอาผู้ยื่นของผู้เสียหายไปเพื่อให้ผู้เสียหายและภรรยาผู้เสียหายไปติดต่อชำระหนี้ที่ค้างต่อกัน จึงไม่เป็นการเอาทรัพย์สินของผู้อื่นไปโดยทุจริต หรือเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นกรณีไม่ต้องด้วย มาตรา 334 จำเลยจึงไม่มีความผิดฐานลักทรัพย์ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1715/2534)

- การที่จำเลยเอาทรัพย์สินของผู้เสียหายไปโดยเข้าใจว่าจำเลยกระทำได้เพื่อหักหนี้ที่ผู้เสียหายค้างชำระแก่จำเลยอยู่นั้น เป็นการเอาทรัพย์สินไปโดยไม่มีเจตนาทุจริต จำเลยจึงไม่มีความผิดฐานลักทรัพย์ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2041/2515 และ 227/2515)

- จำเลยเอาสร้อยคอทองคำของผู้เสียหายไปเพื่อหักใช้หนี้ โดยเข้าใจว่าราคาไม่เกินจำนวนหนี้ที่ต้องชำระกัน จึงเป็นการเอาไปโดยเชื่อว่าเป็นประโยชน์ที่ควรได้ไม่ผิดลักทรัพย์ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3296/2535)

4.2.5 ความผิดฐานกรรโชกทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 337 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ใดข่มขู่ใจผู้อื่นให้ยอมให้หรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน โดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือโดยขู่เข็ญว่าจะทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้ถูกขู่เข็ญหรือของบุคคลที่สาม จนผู้ถูกข่มขู่ใจยอมเช่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานกรรโชกต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

ถ้าความผิดกรรโทษกได้กระทำโดย

ก. ขู่ว่าจะฆ่า ขู่ว่าจะทำร้ายร่างกายให้ผู้ถูกข่มขืนใจหรือผู้อื่นให้ได้รับอันตรายสาหัส หรือขู่จะทำให้เกิดเพลิงไหม้แก่ทรัพย์สินของผู้ถูกข่มขืนใจหรือผู้อื่น หรือ

ข. มีอาวุธติดตัวมาขู่เชิญ

ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นสี่พันบาท”

ดังนั้น หากเกิดกรณีเข้านี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้แสดงพฤติการณ์ข่มขู่ลูกหนี้ว่าจะทำร้ายร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน และลูกหนี้กลัวถูกทำร้าย จึงได้ชำระหนี้ไป อันถือเป็นการข่มขืนใจลูกหนี้โดยขู่เชิญว่าจะทำอันตรายจนลูกหนี้ยอมให้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน แม้การกระทำนั้นจะเป็นการทวงหนี้ก็ตาม แต่ก็ไม่มีอำนาจบังคับให้ชำระหนี้ โดยการขู่เชิญว่าจะทำอันตรายเช่นนั้นได้แต่อย่างใด การกระทำดังกล่าวจึงเป็นความผิดฐานกรรโทษกทรัพย์สินได้

4.2.6 ความผิดฐานริดเอาทรัพย์สิน ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 338 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่นให้ยอมให้หรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่น ได้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน โดยขู่เชิญว่าจะเปิดเผยความลับซึ่งการเปิดเผยนั้นจะทำให้ผู้ถูกขู่เชิญหรือบุคคลที่สามเสียหาย จนผู้ถูกข่มขืนใจยอมเช่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานริดเอาทรัพย์สินต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท”

ดังนั้น หากเกิดกรณีเข้านี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ ข่มขู่ ลูกหนี้ โดยอ้างว่าจะเปิดเผยความลับเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน ก็อาจเป็นการกระทำความผิดฐานริดเอาทรัพย์สินตามมาตรา นี้ได้

4.2.7 ความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ที่บัญญัติว่า

“ผู้ใดทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังกล่าวนี้ ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวง หรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สามทำการถอนหรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกงต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ”

ดังนั้น หากเกิดกรณีเข้านี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ หลอกลวงลูกหนี้ เช่น หลอกลวงว่าจะถูกยึดทรัพย์สิน ถูกอายัดเงินเดือน ถูกจับดำเนินคดีอาญา ฯลฯ ทำให้ลูกหนี้ยอมชำระหนี้ก็อาจเป็นความผิดฐานฉ้อโกงตามมาตรา 341 นี้ได้

4.2.8 ความผิดฐานหมิ่นประมาท ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 และ มาตรา 328 กล่าวคือ

มาตรา 326 “ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะให้ผู้ผู้นั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

มาตรา 328 “ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใดๆ แผ่นเสียงหรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพหรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียงหรือการกระจายภาพหรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท”

ในกรณีความผิดฐานหมิ่นประมาทข้างต้นนี้ จะพบเห็นได้ทั่วไปจากพฤติการณ์การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบัน เช่น การที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ นำเรื่องที่ลูกหนี้เป็นหนี้หรือผิดนัดชำระหนี้ไปบอกกล่าวแก่บุคคลที่ 3 เช่น ญาติ เพื่อน พี่น้อง ผู้ร่วมงาน เพื่อเสาะแสวงหาข้อมูลของลูกหนี้ว่าลูกหนี้อาศัยอยู่ที่ไหน ทำงานอะไร มีทรัพย์สินอะไร อยู่ที่ไหนบ้าง ซึ่งการกระทำในลักษณะนี้เป็นการใส่ความผู้อื่น (ลูกหนี้) ต่อบุคคลที่สามแล้ว เพราะการใส่ความ คือ การแสดงพฤติการณ์อันเป็นข้อเท็จจริงประการใดประการหนึ่งของผู้ถูกหมิ่นประมาท แต่จะเป็นความจริงหรือความเท็จไม่ใช่สาระสำคัญ ดังนั้น แม้ข้อความจะเป็นเรื่องจริงก็ถือว่าเป็นการใส่ความได้

ดังนั้น การที่ไปแจ้งกับบุคคลอื่นว่าลูกหนี้เป็นหนี้หรือผิดนัดไม่ชำระหนี้แม้จะเป็นความจริงก็เป็นการ “ใส่ความ” ลูกหนี้ โดยการกระทำนั้นน่าจะทำให้ผู้อื่น (ลูกหนี้) นั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง การกระทำดังกล่าวก็เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทตามมาตรา 326 และหากทำโดยการโฆษณาก็จะเป็นความผิดตามมาตรา 328 ด้วย

4.2.9 ความผิดลหุโทษ ความผิดฐานดูหมิ่นซึ่งหน้า ตามมาตรา 393 ซึ่งบัญญัติว่า

มาตรา 393 “ผู้ใดดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” และ

มาตรา 397 “ผู้ใดในที่สาธารณะสถานหรือต่อหน้าธารกำนัล กระทำด้วยประการใดอันเป็นการรังแกหรือข่มเหงผู้อื่น หรือกระทำใ้ผู้อื่นได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” เป็นกรณี ที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้ โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความดูหมิ่นดูแคลน

เหยียดหยามทำให้อับอาย ในลักษณะประจานให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย ทำให้อาจมีความผิด ตามมาตรา 393 หรือ 397 ได้

4.3 มาตรการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ไปดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2550

โดยแนวปฏิบัตินี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง โดยมีเนื้อหาในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ”) เป็นผู้ดำเนินการเองรวมถึงการว่าจ้างให้บุคคลอื่นเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้ถือปฏิบัติดังนี้

4.3.1 เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 08.00 - 20.00 นาฬิกา ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการให้ดำเนินการภายในเวลา 08.00 - 18.00 นาฬิกา ภายใต้ความถี่ที่เหมาะสม

4.3.2 การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่เป็นการติดต่อโดยตรงของผู้ให้บริการ (Face to Face) ให้ผู้เรียกเก็บหนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

4.3.3 ห้ามใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมในการเรียกเก็บหนี้

4.3.3.1 ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้องหรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

4.3.3.2 ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกค้านี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

4.3.3.3 ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึง ไม่ปลอมแปลงบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของ ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

4.3.3.4 ไม่ข่มขู่ คุกคามอันมีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น

- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกค้านี้ หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมาย หากไม่มีการชำระหนี้

- ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะกระทำการใดๆ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกค้านี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกค้านี้

4.3.3.5 มรบนวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

4.3.3.6 ไม่ใช้ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ คุกคามหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำการสิ่งที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

4.3.4 การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

4.3.4.1 ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร ทั้งนี้ ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

4.3.4.2 ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่ที่เหมาะสม เพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่เท่านั้น

4.3.4.3 ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่และสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

4.3.4.4 ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กำหนดไว้ เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

4.3.5 การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

4.3.6 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ในการเรียกเก็บหนี้แทน

การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

4.3.6.1 ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

4.3.6.2 ผู้ประกอบธุรกิจควรต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

4.3.7 ในการคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และการเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

4.3.8 การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

4.3.8.1 จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ

4.3.8.2 หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้

4.3.8.3 ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)

4.3.8.4 สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้

4.3.8.5 สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่ง ก็ได้ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

4.3.9 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

4.3.9.1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับทราบเป็นระยะ

4.3.9.2 ให้ผู้ประกอบการจัดระบบในการที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะเพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

4.4 ระเบียบปฏิบัติในการกำกับดูแลของสมาคมธนาคารไทย

เพื่อให้แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารมีความเหมาะสมเป็นธรรมต่อลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน จึงวางระเบียบปฏิบัติของธนาคารสมาชิก ดังต่อไปนี้

4.4.1 ธนาคารต้องมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้เกี่ยวกับการติดตามทวงถามของธนาคาร และประกาศสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ประชาชนทราบ

4.4.2 ธนาคารจะต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด

4.4.3 เมื่อธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้ ธนาคารจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า

4.4.4 ในกรณีที่มีการว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้ดำเนินการแทน ธนาคารจะต้องมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม และกำหนดในสัญญาว่าจ้างอย่างชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้

4.4.4.1 ให้ผู้ให้บริการจัดทำแผนการติดตามหนี้ พร้อมทั้งแบบฟอร์มหนังสือทวงถาม และจัดส่งให้แก่ธนาคารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

4.4.4.2 ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยและแผนการติดตามหนี้ที่ผู้ให้บริการได้เสนอไว้ต่อธนาคารอย่างเคร่งครัด

4.4.4.3 เมื่อธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้ ให้ธนาคารแจ้งให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า

4.4.4.4 ในกรณีที่การร้องเรียนจากลูกหนี้ตามข้อ 4.3 เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ของพนักงานหรือลูกจ้างคนใดของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องกล่าวตักเตือนพนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นให้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการติดตามทวงถามหนี้ และหากพนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นถูกร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้อีกครั้งหนึ่ง ผู้ให้บริการต้องไม่มอบหมายให้พนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นทำหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้อีกต่อไป

4.4.4.5 หากผู้ให้บริการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการที่ขัดต่อแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือแผนการติดตามหนี้ที่ผู้ให้บริการได้เสนอไว้ต่อธนาคาร หรือไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ธนาคารได้แจ้งให้ทราบตามข้อ 4.2 ให้ธนาคารมีสิทธิบอกเลิก

สัญญาว่าจ้างได้โดยพลัน พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วน สำหรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ธนาคาร

4.4.5 หากเรื่องที่ร้องเรียนมิได้รับการแก้ไขภายในเวลา 60 วัน ให้ลูกหนี้สามารถร้องเรียนมายังสมาคมฯ ได้ และธนาคารจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุขัดข้องแก่คณะกรรมการบริหารสมาคมฯ

4.5 องค์การวิชาชีพ

กรณีนี้ หมายถึง การเข้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้เป็นนายความที่ได้รับจดทะเบียนและออกใบอนุญาตให้เป็นนายความ ซึ่งจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสภานายความตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ.2528 มาตรา 51 ที่กำหนดให้ทนายความต้องปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยมรรยาททนายความ ถ้าไม่ปฏิบัติตามก็จะมีโทษตามมาตรา 52 มี 3 สถาน คือ

4.5.1 ภาคทัณฑ์

4.5.2 ห้ามทำการเป็นทนายความมีกำหนดไม่เกิน 3 ปี

4.5.3 ลบชื่อออกจากทะเบียนทนายความ

โดยข้อบังคับว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ.2529 มีข้อกำหนดสำคัญในข้อ 18 ว่า “การประกอบอาชีพดำเนินธุรกิจหรือประพฤตินันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดีหรือเป็นความเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของทนายความ”

โดยในส่วนของ การติดตามทวงถามหนี้เป็นงานตามหน้าที่ของอาชีพทนายความ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่า การติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะใดที่สามารถกระทำได้โดยชอบหรือห้ามกระทำการ เพียงแต่มีคำสั่งสภานายกพิเศษแห่งสภานายความเกี่ยวกับกรณีลูกหนี้ติดค้างค่าโทรศัพท์ที่เกิดมีกรณีข้อเท็จจริงที่ว่า มีทนายความเป็นจำนวนมากได้ออกหนังสือทวงถามหนี้ (Notice) แจ้งให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีข้อความเป็นลักษณะที่ข่มขู่ หลอกลวงลูกหนี้ให้เกิดความกลัว โดยมีข้อความว่า “หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วท่านยังมีได้ปฏิบัติตาม ข้าพเจ้ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินคดีตามกฎหมายกับท่าน โดยเด็ดขาด ซึ่งท่านจะต้องชำระดอกเบี้ย ค่าฤชาธรรมเนียมศาล ค่าทนายความ และเมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้วท่านอาจถูกยึดทรัพย์ จับ จำคุก หรือบังคับคดีตามกฎหมายต่อไป” (ดูตัวอย่างในภาคผนวก)

โดยจากหนังสือบอกกล่าวหรือทวงหนี้ในลักษณะนี้เข้าข่ายการหลอกลวงประชาชน เนื่องจากการติดค้างค่าโทรศัพท์เป็นเพียงคดีแพ่ง มิได้มีโทษถึงต้องมีการจับกุม คุมขังใดๆ แม้แต่น้อย ทนายความที่มีพฤติกรรมดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจหรือประพฤตินันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี เสื่อมเสียต่อเกียรติคุณในอาชีพทนายความ ถือได้ว่า

ประพจน์ตีพิมพ์พระราชทานความตามข้อบังคับสภาพทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ.2529 หมวด 4 ข้อ 18 สถานายกพิเศษแห่งสภาพทนายความจึงมีคำสั่งห้ามทำการเป็นทนายความมีกำหนด 6 เดือน ตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ.2528 มาตรา 52 (2).

จากกฎหมายและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ ในปัจจุบันที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมได้ในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากข้อเท็จจริงของสภาพปัญหานั้นเป็นดังนี้ คือ

โดยปกติแล้วหากลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลาที่ขอมจะ ไม่เกิดปัญหาใดๆ แต่จากสภาพความเป็นจริงแล้ว มีหลายสาเหตุและหลายปัจจัยที่ทำให้บรรดาลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ได้ตามกำหนด ซึ่งขอมก่อนให้เกิดความเสียหายและเสียประโยชน์แก่เจ้าหนี้เป็นธรรมดา ดังนั้นเมื่อเจ้าหนี้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร สถาบันการเงิน หรือแม้กระทั่งบริษัทที่ตั้งขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการให้สินเชื่อพบว่าลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามปกติแล้ว ก็จะใช้สิทธิตามกฎหมาย คือการบอกกล่าวทวงถามหรือให้คำเตือนแก่ลูกหนี้ ทั้งนี้เพราะเจ้าหนี้ส่วนใหญ่ล้วนแต่ไม่ต้องการใช้มาตรการฟ้องร้องดำเนินคดีเพราะจะทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และยังเป็นการทำลายความสัมพันธ์กับลูกหนี้ไปในภายภาคหน้า (ปวิศ หวังพินิจกุล, 2550, หน้า 2)

ทั้งนี้ในทางปฏิบัติการบอกกล่าวทวงถามจะมี 2 วิธี คือ ทำเป็นหนังสือ ซึ่งวิธีนี้จะล่าช้า และอาจจะไม่ถึงตัวลูกหนี้โดยตรง และอีกทางหนึ่งคือการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งในปัจจุบันคือเป็นการสื่อสารที่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ใกล้ชิดมาก (รายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2551, หน้า 11) และการติดตามทวงถามหนี้นี้อาจดำเนินการโดยตัวเจ้าหนี้เอง หรือบุคคลที่เจ้าหนี้ตั้งให้เป็นตัวแทนไปดำเนินการหรือการว่าจ้างบริษัทหรือสำนักงานกฎหมายที่รับทวงหนี้ แต่การติดตามทวงถามหนี้ที่ก่อให้เกิดปัญหาในปัจจุบันนี้มีสาเหตุมาจากบุคคลเหล่านี้มีเจตนาที่มุ่งแต่จะติดตามหนี้ให้กลับคืนมาในจำนวนที่มากที่สุดในเวลาที่สุดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงเกิดการละเลยและไม่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้ โดยใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมประกอบกับในกฎหมายไทยไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ชัดเจน จึงส่งผลให้ไม่มีการกำหนดข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ

ดังนั้น เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จึงต้องทำการทวงหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายตามหลักกฎหมายทั่วไป โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องใช้สิทธิและเสรีภาพในฐานะเจ้าหนี้ที่ไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้อื่นจะทำให้มีความผิดในฐานะละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 หรือความรับผิดทางอาญาตามประมวล

กฎหมายอาญาในฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ปวริศ หวังพินิจกุล, 2550, หน้า 105) ไม่ว่าจะเป็นความผิดฐานกรรโชกทรัพย์ ริดเอาทรัพย์ หมิ่นประมาท หรือการดูหมิ่นซึ่งหน้า เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ในการนำเอาประมวลกฎหมายแพ่งและประมวลกฎหมายอาญามาบังคับใช้นั้นยังมีปัญหาอยู่มาก กล่าวคือ การดำเนินการติดตามทวงหนี้ในบางลักษณะยังไม่ชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ เพราะไม่มีกฎหมายระบุว่ามีความผิดชัดเจน แต่ก็เป็นการกระทำที่มีลักษณะที่ไม่น่าจะกระทำได้ และจัดได้ว่ามีความไม่เหมาะสมไม่เป็นธรรม เช่น การไปติดตามทวงถามหนี้ในสถานที่ทำงาน ไปติดตามหนี้ในยามวิกาล การส่งไปรษณียบัตร หรือโทรสารที่มีข้อความเปิดเผยถึงสถานะของความเป็นหนี้ของลูกหนี้อย่างชัดเจน การหลอกลวงหรือให้ข้อมูลเท็จแก่ลูกหนี้ว่าจะนำเจ้าพนักงานตำรวจมาจับกุมหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ เป็นต้น ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้เป็นการยากที่จะนำเอาประมวลกฎหมายที่มีอยู่ทั่วไปมาปรับใช้เพื่อลงโทษได้ จึงเป็นช่องทางที่ใช้ช่องว่างของกฎหมายบีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเอาเปรียบลูกหนี้อย่างไม่เป็นธรรม อีกทั้งแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยก็เป็นเพียงการขอความร่วมมือไม่มีบทลงโทษหากมีการฝ่าฝืน จึงทำให้แนวทางปฏิบัตินี้ไม่ประสบผลสำเร็จในทางปฏิบัติ

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่จะกำหนดข้อห้ามปฏิบัติหรือข้อปฏิบัติในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นกฎหมายเฉพาะ เพื่อตัดปัญหาในการตีความกฎหมายอันจะช่วยคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้ได้มากยิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ก็ยังมีแนวคิดที่จะให้รัฐมีส่วนเข้ามากำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้การประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ต้องขอใบอนุญาตหรือจดทะเบียน ซึ่งจะทำให้การติดตามนั้นง่ายขึ้น หรือแม้กระทั่งการระบุด่วนของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือใช้วิธีการที่ไม่เป็นธรรมด้วย อันจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวมีความระมัดระวังยิ่งขึ้น (รายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2551, หน้า 8) และในที่สุดการกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้จะเป็นการสร้างสมดุลและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นระหว่างการใช้วิธีการต่างๆ ของผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้หรือเจ้าหน้าที่กับการคุ้มครองไม่ให้ลูกหนี้ถูกกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม (รายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2551, หน้า 3)

แนวคิดและที่มาของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ...

จากมาตรการทางกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้อธิบายไปแล้วนั้น เป็นเพียงหลักเกณฑ์ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นในระยะสั้นเท่านั้น และไม่สามารถแก้ปัญหาความรุนแรงที่กำลังเพิ่มขึ้นในการติดตามทวงถามหนี้สินที่เป็นอยู่ในสังคมไทยในปัจจุบันได้ จึงมีแนวคิดที่จะตรากฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ... เพื่อให้มีมาตรการของภาครัฐ หรือมีหน่วยงานของภาครัฐในการกำกับดูแลการในเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ... ขึ้น และจากวัตถุประสงค์ของร่างกฎหมายนี้เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้เป็นกิจการที่รัฐจะต้องกำกับดูแล ซึ่งในการกำกับดูแลนั้นรัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ กล่าวคือ

1. สิทธิของเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้โดยวิธีที่เหมาะสม
2. วิธีการที่ผู้ประกอบการและเจ้าหนี้ใช้ในการติดตามหนี้ รวมถึงเวลา สถานที่ ต้องมีความเหมาะสม และจำเป็นต้องกำหนดไว้ให้เกิดความชัดเจน
3. การส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลตัวเอง (Self Regulatory Organization) ของผู้ให้สินเชื่อและการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ผ่านผู้ประกอบการและสถาบันการเงิน
4. ในการตรากฎหมายหรือหลักเกณฑ์ระเบียบเพื่อให้มีการกำกับดูแลในเรื่องการติดตามหนี้นี้ ควรไม่จำกัดอยู่เฉพาะแต่หนี้ของธนาคารหรือสถาบันการเงิน ในกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยเท่านั้น แต่ควรขยายให้ครอบคลุมไปถึงการให้กู้ยืมทั้งในและนอกระบบ
5. การตรากฎหมายเพื่อที่จะใช้บังคับในการติดตามหนี้สินย่อมมีผลกับการปล่อยสินเชื่อ หากกฎหมายดังกล่าวเป็นการจำกัดสิทธิเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระจนเกินไป ซึ่งจะทำให้ผู้ให้สินเชื่อต้องมีความระมัดระวังมาก จนอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสินเชื่อและอาจทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มต้องหันไปพึ่งพาสินเชื่อนอกระบบ ซึ่งมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมาก และอาจเป็นปัญหาตามมา จึงต้องมีความระมัดระวังในเรื่องดังกล่าวด้วย

1. ความเป็นมาของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ...

ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ... เสนอโดย นายสังคีต พิริยะรังสรรค์ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะต่อประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2550 โดยมีเหตุผลของการเสนอร่างพระราชบัญญัตินี้ ดังนี้

ในการกั๊ยมเจ้าหนีมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายที่จะติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้ ทั้งนี้โดยวิธีการที่เหมาะสมและตามสมควร ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการละเมิด คุกคาม และทำให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียง แต่ปัจจุบันการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสังคมหากการติดตามหนี้ดังกล่าวมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้การติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมของผู้ติดตามหนี้ รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นหนี้ไว้เป็นการเฉพาะเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

โดยแนวคิดของร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวได้นำเอาหลักเกณฑ์และวิธีการในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรม พ.ศ.2520 ของสหรัฐอเมริกามาเป็นแนวทางในการยกร่าง

จากบทบัญญัติในร่างพระราชบัญญัตินี้ เห็นได้ว่าจะเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ของวิธีการติดตามทวงถามหนี้อันเป็นการให้ความคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การตามหนี้มีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและเป็นธรรม อันเป็นการคงไว้ซึ่งสิทธิของเจ้าหนีที่จะติดตามลูกหนี้ในวิธีการที่สมเหตุสมผลไม่ใช้วิธีรุนแรงใดๆ และอยู่ในกรอบที่ยอมรับได้ทั้ง 2 ฝ่าย ส่วนมาตรการในการกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้ได้ โดยให้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการของผู้ติดตามหนี้ ตลอดจนมีอำนาจออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ และรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยมีปลัดกระทรวงการคลังรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการและให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังนี้ทำหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า การกำหนดให้ผู้จะประกอบธุรกิจติดตามทวงหนี้ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจประเภทนี้ก่อนเป็นแนวคิดที่ดีมาก ถือได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงในกระบวนการเร่งรัดติดตามหนี้สินทั้งระบบที่เป็นอยู่ในขณะนี้ เพราะบริษัทหรือสำนักงานที่ทำธุรกิจรับทวงหนี้จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่จะออก โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อไม่สามารถทำการได้โดยอำเภอใจ เช่น การติดต่อลูกหนี้ต้องทำในช่วงเวลาที่เหมาะสมตามกำหนดของกฎหมาย มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ การต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ฯลฯ มิฉะนั้น จะมีบทลงโทษซึ่งค่อนข้างรุนแรง โดยน่าจะเป็นการส่งผลดีต่อการติดตามหนี้ต่อไป

2. สารสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ... มีดังนี้

2.1 บทนิยามศัพท์ (ร่างมาตรา 3)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ

“หนี้” หมายความว่า หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อตัวเงิน การรับซื้อตราสารเปลี่ยนมือ การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลิสซิ่ง ให้แก่บุคคลธรรมดา และธุรกิจอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้บริโภคเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสด โดยผู้บริโภคต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรเครดิตที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

“ผู้บริโภค” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อ

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า

- นิติบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ
- นิติบุคคลที่รับซื้อหรือโอนสินเชื่อจาก (1)
- นิติบุคคลที่รับซื้อหรือโอนสินเชื่อจาก (2)
- บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า ผู้ให้สินเชื่อ ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ ทั้งนี้ไม่ให้หมายรวมถึง

- บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล
- บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า ธุรกิจที่รับจ้างโดยตรงจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้

“สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค หรือสถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นใด และให้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้บริโภคได้

“นายทะเบียน” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามการเสนอแนะของคณะกรรมการให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

จากบทนิยามศัพท์ดังกล่าวแสดงถึงเจตนารมณ์ของร่างกฎหมายนี้ คือ

1. ร่างพระราชบัญญัตินี้มุ่งให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคหรือลูกหนี้รายย่อยที่เป็นหนี้จากสินเชื่อเพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น ไม่ได้มุ่งให้ความคุ้มครองถึงลูกหนี้รายใหญ่ที่กู้เงินมาเพื่อประกอบธุรกิจการค้าซึ่งเป็นหลักการเดียวกับกฎหมายคุ้มครองการทวงหนี้ หรือกฎหมายทวงถามหนี้ที่เป็นธรรมของอเมริกา ซึ่งถูกเสนอเข้าสภาและผ่านด้วยคะแนนเสียงท่วมท้น เพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของลูกหนี้เมื่อกว่า 30 ปีที่แล้ว ซึ่งช่วยคุ้มครองไม่ให้ลูกหนี้ชาวอเมริกันถูกละเมิดสิทธิหรือถูกรังแกอย่างไม่เป็นธรรมเหมือนที่เคยเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองลูกหนี้ที่ไม่ได้กู้เงินมาเพื่อประกอบธุรกิจการค้า ซึ่งมีกฎหมายต่างหากแต่กฎหมายนี้ออกมาเพื่อคุ้มครองลูกหนี้รายย่อยที่มีความเดือดร้อนในครอบครัวหรือชีวิตประจำวัน (กมล กมลตระกูล, 2551, หน้า 39)

โดยรัฐสภาของสหรัฐอเมริกาได้ให้เหตุในการออกกฎหมายว่า เนื่องจากหลักฐานและการร้องเรียนมากมายอย่างคาดไม่ถึงในเรื่องการใช้วิธีการทวงหนี้โดยการข่มขู่คุกคาม ใช้เล่ห์กล และวิธีการที่ไม่เหมาะสมไม่ยุติธรรมไปทวงหนี้ลูกหนี้ ผลที่ตามมาคือทำให้เกิดปัญหาครอบครัว ทำให้เกิดการตกงานโดยไม่จำเป็นทำให้สิทธิความเป็นส่วนตัวถูกละเมิดและเกิดการล้มละลายอย่างไม่จำเป็นและกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้หรือผู้บริโภค จึงต้องมีกฎหมายฉบับนี้ขึ้นมา (กมล กมลตระกูล, 2551, หน้า 40)

ทั้งนี้ ก็มีเหตุผลที่คล้ายคลึงกับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. ... ของไทย แต่มีข้อที่น่าสังเกตว่า กฎหมายของสหรัฐอเมริกานับนี้ออกมาใช้กว่า 30 ปีแล้ว แต่ประเทศไทยยังเพียงเป็นร่างกฎหมายอยู่เท่านั้น ทั้งที่การละเมิดสิทธิผู้บริโภคโดยเฉพาะลูกหนี้ในประเทศไทยก็ปรากฏเป็นปัญหามาหลายสิบปีแล้วเช่นกัน และที่น่าเป็นห่วงก็คือบรรดาเจ้าหนี้ที่เป็นธนาคารหรือสถาบันการเงินหรือ Non Bank หลายบริษัทก็เป็นของต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของสหรัฐอเมริกา ซึ่งก็มีกฎหมายนี้บังคับใช้อยู่ในประเทศของเขาแต่ธนาคารหรือ Non Bank เหล่านี้กลับนำพฤติกรรมทวงถามหนี้ที่รู้ดีว่าผิดกฎหมายไม่เป็นธรรมมาบังคับใช้กับลูกหนี้ซึ่งเป็นคนไทย จึงถือเป็นการเอารัดเอาเปรียบและเลือกปฏิบัติเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ก็เพราะประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเหมือนในประเทศเหล่านั้นเอง

2. “หนี้” ที่อยู่ภายใต้บังคับของร่างพระราชบัญญัตินี้เน้นไปที่หนี้อันเกิดจากสินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาในลักษณะที่เป็นสินเชื่อที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น บัตรเครดิต การเช่าซื้อสินค้า การกู้ยืมเงิน เป็นต้น โดยเฉพาะบัตรเครดิตซึ่งผู้ยกร่างพระราชบัญญัตินี้คงตระหนักถึงปัญหาของการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มาจากหนี้บัตรเครดิต จึงต้องเขียนคำนิยามไว้อย่างชัดเจน ในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรมของสหรัฐอเมริกา ก็ไม่ได้ให้คำจำกัดความของบัตรเครดิตไว้แต่อย่างใด การที่ลูกหนี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถชำระหนี้บัตรเครดิต

ได้ตามข้อตกลงในสัญญาจนนำไปสู่การถูกติดตามหนีอย่างไม่เป็นธรรมก็เพราะผู้ประกอบการ บัตรเครดิตมีอำนาจทางเศรษฐกิจมีความรู้ทางเทคโนโลยีและกฎหมายที่เหนือกว่าผู้บริโภค ทำให้ การกำหนดข้อสัญญาสินเชื่อบัตรเครดิตที่ทำไว้ล่วงหน้ามีข้อสัญญาที่เอาเปรียบผู้บริโภค โดย ผู้บริโภคก็ต้องจำยอมรับเอาข้อสัญญานั้น โดยไม่อาจต่อรองใดๆ ได้ ทั้งเรื่องดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขอื่นๆ อีกมากมาย ประกอบกับประเทศไทยก็ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะออกมาควบคุมการ ทำธุรกิจบัตรเครดิตนี้ ซึ่งก็เป็นปัญหาทางกฎหมายอีกเรื่องหนึ่งที่ต้องแก้ไขต่อไป ซึ่งหากสามารถทำ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่กรณีบัตรเครดิตได้ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากข้อ สัญญาที่ไม่เป็นธรรมเหล่านี้ ลูกหนี้ก็สามารถชำระหนี้ได้ตามกำลังความสามารถและไม่ต้องถูก ติดตามทวงถามดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

3. “ผู้ติดตามหนี้” ตามบทนิยามที่หมายถึง

3.1 ผู้ให้สินเชื่อ

3.2 ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้ สินเชื่อแต่ไม่หมายรวมถึง

3.2.1 บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

3.2.2 บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนด

โดยมีข้อสังเกตในเรื่องของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบ อำนาจช่วง ซึ่งเจตนารมณ์ของร่างกฎหมายนี้ก็เพื่อให้ความคุ้มครองลูกหนี้ให้มากที่สุด ผู้รับมอบ อำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในที่นี้ หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เป็นบริษัทรวมถึง สำนักงานทนายความต่างๆ ที่รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อมาดำเนินการติดตามหนี้ให้แทน ดังนั้น หากบุคคลเหล่านี้มีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ก็就会有ความผิด โดยเฉพาะกรณีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ได้เป็นการดำเนินการของทนายความ ในกฎหมายไทยแม้ว่า จะมีบทกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคอยู่โดยทั่วไปแล้ว คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แต่ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว แม้ว่าจะคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้ของ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นทนายความได้ก็ตาม แต่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจะ คุ้มครองเฉพาะหนี้ที่เกิดระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเท่านั้น ทำให้การติดตามทวงหนี้ที่เกิด ระหว่างบุคคลธรรมดาด้วยกันหรือระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันและเป็นการติดตามทวงหนี้โดย ผู้ที่ไม่เป็นทนายความจะไม่ถูกควบคุมตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

4. “สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” ตามบทนิยามที่หมายถึง

4.1 ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค

4.2 สถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นใด

4.3 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้บริโภครได้

โดยคำว่า “สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” ที่ได้กำหนดมาข้างต้นมีการนำไปใช้ในมาตรา 8 เรื่อง การติดต่อกับผู้บริโภคที่กำหนดให้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับผู้บริโภค โดยให้ถือเอาสถานที่ที่ผู้บริโภคแจ้งเป็น “สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” หากผู้บริโภคไม่ได้แจ้งไว้หรือแจ้งไว้แต่ติดต่อไม่ได้ก็ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อผู้บริโภครอื่นเป็นที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

ดังนั้น “สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” จึงเน้นไปที่สถานที่ที่ผู้บริโภคหรือลูกหนี้แจ้งไว้ล่วงหน้ากับผู้ให้สินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย สถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใด รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อกับตนเป็นหลัก ซึ่งก็แล้วแต่ว่าผู้บริโภครจะให้ข้อมูลไว้เป็นอย่างไร ส่วนใหญ่จะปรากฏอยู่ในสัญญากู้ยืมหรือสัญญาขอหรืออนุมัติสินเชื่อ

แต่หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้บริโภครได้ตามสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า ก็ให้ผู้ติดตามหนี้สามารถถือเอาสถานที่อื่นในการติดต่อลูกหนี้ได้ ซึ่งข้อกฎหมายในส่วนนี้จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ติดตามหนี้สามารถติดต่อกับญาติ เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นเพื่อแสวงหาที่ที่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้นั่นเอง นอกจากนี้ในมาตรา 6 (1) ก็กำหนดให้ผู้ติดตามหนี้สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้บริโภครได้หากเป็นการติดต่อเพื่อสอบถามสถานที่ที่จะติดต่อกับผู้บริโภครได้

2.2 กำหนดห้ามมิให้บุคคลประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ โดยมีได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (ร่างมาตรา 5)

จากบทบัญญัติดังกล่าวนี้ในเรื่องการกำกับดูแลผู้ติดตามทวงหนี้หรือผู้ประกอบการติดตามทวงหนี้ที่กำหนดให้ต้องมีการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงหนี้ก่อนจึงจะดำเนินการนั้นๆ ได้

ในเรื่องดังกล่าวนี้มีข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในเรื่องเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพ โดยในมาตรา 43 ที่เป็นหมวดว่าด้วยเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ได้บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองประชาชนในด้านสาธารณสุข โภชนา การรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การจัดระเบียบการประกอบอาชีพ การคุ้มครองผู้บริโภคร การผังเมือง การรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม สวัสดิภาพของประชาชน หรือเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือจัดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน”

หากพิจารณาจะเห็นว่าวรรคแรกกำหนดให้ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขัน โดยเสรีอย่างเป็นธรรม อันเป็นหลักเศรษฐกิจแบบตลาดเสรี แต่ในวรรคสองนั้นเป็นหลักแทรกแซงโดยรัฐที่กำหนดว่า การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองประชาชนในด้านสาธารณสุข โภค การรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การจัดระเบียบการประกอบอาชีพ การคุ้มครองผู้บริโภค การผังเมือง เพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม เพื่อสวัสดิภาพของประชาชนหรือเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือจัดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน

และนอกจากเหตุที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ก็ยังมีเหตุอื่นที่เป็นเหตุทางสังคม และเหตุทางการเมืองที่สำคัญอยู่ 5 กลุ่มอันถือว่าเป็นเหตุที่รัฐสามารถเข้าไปแทรกแซงเพื่อประโยชน์ร่วมกันของสังคมได้ (บวรศักดิ์ อุวรรณ โณ, 2547, หน้า 47) อันได้แก่

กลุ่มที่ 1 การรักษาความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงในที่นี้มีความหมายทั้งทางการเมืองและในความหมายทางเศรษฐกิจ ก็ก่อให้เกิดเหตุที่รัฐจะเข้าไปแทรกแซงได้ทั้งสิ้น

กลุ่มที่ 2 การรักษาสุขภาพอนามัยของประชาชนที่รัฐจะเข้าไปแทรกแซงได้ เช่น การโฆษณาหลอ่ การโฆษณาบูหรี

กลุ่มที่ 3 การคุ้มครองผู้ที่อ่อนแอกว่า เช่น การคุ้มครองเด็ก การคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองคนยากจน

กลุ่มที่ 4 การคุ้มครองให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรมที่เรียกว่า “Fair Competition”

กลุ่มที่ 5 การคุ้มครองสังคมโดยทั่วไป เช่น สวัสดิภาพของผู้เยาว์ เป็นต้น

การกำหนดให้บริษัทหรือผู้ที่จะประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้จะต้องมีการขึ้นทะเบียนนั้นก็เป็นไปตามหลักที่รัฐต้องเข้าแทรกแซงการดำเนินกิจการของเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้ที่อ่อนแอกว่า และเพื่อคุ้มครองสังคมโดยทั่วไปโดยเฉพาะลูกหนี้ที่เป็นประชาชนที่มีรายได้น้อยถึงระดับชนชั้นกลางที่กำลังถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างมากในปัจจุบัน

2.3 การติดตามทวงถามหนี้ (ร่างมาตรา 6 ถึงร่างมาตรา 15)

2.3.1 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ โดยห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ ติดต่อผู้มีใช้ผู้บริโภคเพื่อการติดตามทวงถามหนี้เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

2.3.1.1 เพื่อการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภคตามมาตรา 7

2.3.1.2 เพื่อการอื่นตามที่มิถกกฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนดไว้

2.3.1.3 เพื่อวัตถุประสงค์อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.3.2 การติดต่อบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในการติดต่อสอบถามสถานที่ในการติดต่อผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ต้อง

2.3.2.1 แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล หน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น

2.3.2.2 ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา

2.3.2.3 ติดต่อโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ

2.3.2.4 ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค

2.3.2.5 ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

2.3.2.6 ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค

2.3.3 กำหนดวิธีการในการติดต่อกับผู้บริโภค ข้อมูลที่จะต้องแจ้งในการติดตามทวงถามหนี้ บุคคลที่ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อในการติดตามทวงถามหนี้ และข้อห้ามต่างๆ ในการติดตามทวงถามหนี้ (ร่างมาตรา 8 ถึงร่างมาตรา 12) โดยในการติดต่อกับผู้บริโภค ให้ผู้ติดตามหนี้ถือปฏิบัติดังนี้

2.3.3.1 แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้

2.3.3.2 ให้ถือเอาสถานที่ที่ผู้บริโภคแจ้งเป็นสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภค ในกรณี que ผู้บริโภคไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ติดตามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อผู้บริโภคอื่นเป็นสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

2.3.3.3 ให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา เว้นแต่ผู้บริโภคและผู้ติดตามหนี้ได้ตกลงไว้

เป็นอย่างอื่นในระหว่างการผิคนัดชำระหนี้ และห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็น การละเมิด และคุกคามในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้ (ร่างมาตรา 10)

- การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง การกระทำผิดทางอาญาโดยให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เลียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด
- การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ
- การกระทำอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

รวมทั้งห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้ (ร่างมาตรา 11)

- การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่มีความจริง
- การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดต่อทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่
- การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สิน หรือเงินเดือน เว้นเสียแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย
- การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามหนี้
- การใช้ชื่อของบุคคลอื่น แทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้
- การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต
- การกระทำอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

และห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้ (ร่างมาตรา 12)

- การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นเสียแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้าหรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้
- การติดต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน
- การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นเสียแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

2.3.3.4 การกระทำอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.3.4 กำหนดมิให้นำข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้มาใช้ในการทวงถามหนี้เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล (ร่างมาตรา 13)

2.3.5 กำหนดให้ผู้ติดตามหนี้ ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้ (ร่างมาตรา 14)

2.3.6 กำหนดให้ผู้ติดตามหนี้ นำเงินที่ผู้บริโภคซึ่งเป็นหนี้หลายบัญชีและได้ชำระหนี้บางส่วนผ่านผู้ติดตามหนี้ ไปชำระในแต่ละบัญชีที่ตนติดตามทวงถามหนี้ตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้บริโภคได้กำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้เป็นอย่างอื่น (ร่างมาตรา 15)

จากข้อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติต่างๆ ในการติดตามทวงถามหนี้ที่อธิบายมาข้างต้น มีประเด็นที่น่าพิจารณาว่า เป็นการที่รัฐใช้อำนาจเข้าไปแทรกแซงกำหนดวิธีปฏิบัติของเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ จะเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพระหว่างเจ้าหนี้ลูกหนี้ หรือไม่อย่างไร ในประเด็นนี้สามารถนำหลักการใช้สิทธิโดยขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีมาอธิบายได้ดังนี้

การที่เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนนั้นเป็นสิทธิโดยชอบธรรมตามกฎหมายทุกประการ แต่การกระทำของเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้แม้เป็นการใช้สิทธิตามกฎหมายเอกชนก็หาได้สามารถกระทำตามอำเภอใจได้ไม่ การใช้สิทธิของเจ้าหนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเพราะหลักความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นจุดที่ “กฎหมายมหาชนและกฎหมายเอกชนมาพบกัน” กล่าวคือ หากเราจำแนกความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน โดยยึดลักษณะของกฎหมายแล้ว เราจะเห็นได้ว่าความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นแนวคิดที่รวมกฎหมายทั้งสองสาขาไว้ด้วยกัน กล่าวคือ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนในกฎหมายเอกชนแท้ๆ เช่น บทบัญญัติที่เกี่ยวกับสถานะของบุคคลทั้งหลาย การคุ้มครองผู้ไร้ความสามารถทุกประเภท

บทบัญญัติที่เกี่ยวกับกฎหมายครอบครัวส่วนใหญ่ เช่น การหมั้น การสมรส การขาดจากการสมรส ฯลฯ หรือบทบัญญัติที่เกี่ยวกับแบบนิติกรรม ตลอดจนความสมบูรณ์ของนิติกรรม หรือบทบัญญัติเกี่ยวกับการก่อตั้ง เปลี่ยนแปลงทรัพย์สิน ฯลฯ กับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรม อันดีในกฎหมายมหาชน โดยเฉพาะในยุคที่รัฐเข้าแทรกแซงโดยการออกกฎหมายพิเศษที่มีลักษณะเป็นกฎหมายมหาชนมาจำกัดสิทธิเสรีภาพของปัจเจกชนเพื่อคุ้มครองสังคม เช่น กฎหมายคุ้มครองแรงงานหรือแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งแทรกแซงเข้ามาในสัญญาจ้างแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง กฎหมายปฏิรูปที่ดิน กฎหมายจัดรูปที่ดิน กฎหมายผังเมือง ซึ่งแทรกเข้ามาในกฎหมายลักษณะทรัพย์สิน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งแทรกแซงเข้ามาในกฎหมายซื้อขาย เช่าซื้อ ฯลฯ กฎหมายเศรษฐกิจและสังคมใหม่ๆ เหล่านี้เอง เป็นกฎหมายมหาชนที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนที่จำกัดเสรีภาพดั้งเดิมในการทำสัญญาของเอกชน ดังนั้น ถ้าเอกชนทำสัญญาโดยฝ่าฝืนกฎหมายมหาชนเหล่านี้ ศาลก็จะพิพากษาว่าสัญญาดังกล่าวเป็นโมฆะเพราะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี ของประชาชน” (บรรศักดิ์ อุวรรณ โณ, 2539, หน้า 52 - 53)

ดังนั้น การกระทำหรือการใช้สิทธิใดๆ ของเจ้าหน้าที่ จึงต้องอยู่ภายใต้ความถูกต้องเหมาะสม ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติต่างๆ ในการใช้สิทธิติดตามหนี้ของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นการที่รัฐมีความจำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซงสิทธิเสรีภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ เพื่อให้เกิดความสงบสุขของสังคมส่วนรวม ซึ่งสามารถกระทำได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

2.4 การกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้ (ร่างมาตรา 16 ถึงร่างมาตรา 26)

2.4.1 กำหนดให้ผู้บริโภคร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยในกรณีที่ผู้บริโภครับการปฏิบัติจากผู้ติดตามหนี้อันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัตินี้ (ร่างมาตรา 16)

การร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ติดตามหนี้ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น

2.4.2 กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ (ร่างมาตรา 17)

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ ประกอบด้วยปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นายกสภานายความหรือผู้แทน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคนเป็นกรรมการ

ให้คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอย่างน้อยต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการเงินและการธนาคารหนึ่งคน และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหนึ่งคน โดยมี วาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีและอาจแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่งติดต่อกัน เกินสองวาระมิได้

ให้คณะกรรมการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต ่ระดับผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

2.4.3 กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ร่าง มาตรการ 18) ดังนี้

2.4.3.1 ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

2.4.3.2 ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการ ปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

2.4.3.3 สั่งให้ผู้ติดตามหนี้อื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นการทั่วไป หรือเป็นการเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด

2.4.3.4 รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้

2.4.3.5 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ

2.4.3.6 แต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการ

2.4.3.7 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิได้มีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้เป็น อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๖ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการ เป็นผู้ปฏิบัติการหรือเสนอความเห็นมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยก็ได้

2.4.4 กำหนดอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ร่างมาตรการ 24) ดังนี้

2.4.4.1 รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ ตามแต่กรณี

2.4.4.2 กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิ ของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้พร้อมกับรายงานต่อคณะกรรมการ

2.4.4.3 ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการ กำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด

2.4.4.4 ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรตามพระราชบัญญัตินี้

2.4.4.5 ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปรับโครงสร้างหนี้แก่ผู้บริโภค

2.4.4.6 รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ

2.4.4.7 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมายจากบทบัญญัติในเรื่องอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังข้างต้นมีข้อที่น่าพิจารณา คือ ในมาตรา 24 (1) ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความคิดเห็นเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ และในมาตรา 24 (4) ที่มีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้นั้น จะถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามบทบัญญัติข้างต้นจะถือเป็นผู้แทนลูกหนี้ และเป็นผู้เสียหายโดยนิตินัยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นับตั้งแต่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคหรือไม่อย่างไร

โดยจะเห็นได้ว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้ถือเป็นผู้เสียหายโดยนิตินัยหรือผู้เสียหายโดยแท้ที่สามารถดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิดังกล่าวนี้แทนผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ได้ หากได้รับการร้องทุกข์จากผู้บริโภคได้เพราะลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้เสียหายย่อมสามารถมอบอำนาจให้ฟ้องคดีอาญาแทนได้ เพราะไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายใดบังคับว่าการฟ้องคดีอาญานั้นผู้เสียหายจะต้องกระทำด้วยตนเอง ทั้งตามสภาพของการฟ้องคดีอาญาก็ไม่เป็นเรื่องที่จะต้องกระทำด้วยตนเองเป็นการเฉพาะตัว (คำพิพากษาฎีกาที่ 890/2503)

เมื่อผู้เสียหายมอบอำนาจให้ฟ้องคดีอาญาแล้ว ผู้ที่รับมอบอำนาจนั้นมีฐานะเป็นคู่ความในคดีในนามของผู้เสียหายย่อมมีอำนาจตามกฎหมายที่จะลงชื่อเป็นโจทก์ในฟ้องเรียกหรือแต่งคำฟ้องและลงลายมือชื่อเป็นผู้เรียกฟ้องได้ ไม่ขัดต่อประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 158 (7) (คำพิพากษาฎีกาที่ 3200/2522) นอกจากนี้ การร้องทุกข์ยอมมอบอำนาจให้ร้องแทนกันได้ (คำพิพากษาฎีกาที่ 1534/2503) แต่ต้องระบุข้อความในหนังสือมอบอำนาจให้ชัดเจนด้วย มิฉะนั้น ถือไม่ได้ว่าเป็นเอกสารมอบอำนาจให้ร้องทุกข์ เมื่อได้มอบอำนาจให้ร้องทุกข์และฟ้องคดีแทนแล้ว ผู้รับมอบอำนาจ ย่อมมีอำนาจฟ้องคดีอาญาได้โดยไม่จำเป็นต้องระบุตัวบุคคลผู้ถูกฟ้องหรือฐานความผิดไว้ด้วย ประกอบกับในมาตรา 31 ของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. ... ก็มีบทบัญญัติชัดเจนที่ว่า ในกรณีที่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามกฎหมายนี้ให้ถือว่าสำนักงานกระทรวงการคลังเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ไว้อยู่แล้ว

2.4.5 กำหนดอำนาจและหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ (ร่างมาตรา 25) ดังนี้

2.4.5.1 เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำอันเป็นความผิด หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น

2.4.5.2 ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เอกสารหรือสิ่งของที่เกี่ยวเนื่องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดี

2.4.5.3 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

2.4.6 กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยื่นข้อ คณะอนุกรรมการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา (ร่างมาตรา 26)

2.5 บทลงโทษ (ร่างมาตรา 27 ถึงร่างมาตรา 33)

2.5.1 กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 5 โดยไม่ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายให้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง (ร่างมาตรา 27)

2.5.2 กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหมวด 1 ตามพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นมาตรา 10 (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ร่างมาตรา 28)

2.5.3 กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการในหมวด 2 ตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ร่างมาตรา 30)

2.5.4 กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สิน หรือราคา หรือค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายแทนผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในคดีอาญา โดยให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาบังคับใช้โดยอนุโลม แต่ไม่ตัดสิทธิผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น (ร่างมาตรา 31)

บทบัญญัติมาตรานี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น

2.5.5 กำหนดให้ในการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งซึ่งมีจำนวนสามคน โดยคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด (ร่างมาตรา 32)

3. ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ผลดีที่คาดว่าจะได้รับจากร่างพระราชบัญญัตินี้มีดังนี้

3.1 เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้

3.2 เป็นช่องทางใหม่ที่เป็นที่พึ่งของลูกหนี้ที่เดือดร้อนจากพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยสามารถร้องเรียนได้ที่ “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ” นอกจากนี้แต่เดิมจะมีเพียงสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่ทำหน้าที่อยู่เท่านั้น

3.3 เป็นการลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้และเป็นหนทางประนีประนอมกัน เพราะเชื่อว่าหากมีการทวงหนี้ที่ดี และลูกหนี้มีเงินที่จะชำระได้ก็มีโอกาสที่จะนำมาชำระมากขึ้น

3.4 เป็นการป้องกันเหตุการณั้รุนแรงต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดตามทวงถามหนี้ได้ เช่น การทะเลาะเบาะแว้ง การทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

ผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นจากร่างพระราชบัญญัตินี้มีดังนี้

3.1 สถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อยากขึ้น ทำให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้ยากขึ้นและอาจทำให้เกิดปัญหาหนี้ในระบบเพิ่มขึ้นตามมาได้

3.2 อาจเป็นช่องทางให้ลูกหนี้ประวิงเวลาการชำระหนี้ออกไปเพราะไม่ต้องเกรงกลัวต่อการถูกติดตามทวงถามอีก

3.3 จากมาตรการที่เข้มงวดและข้อห้ามที่มีรายละเอียดมากมายอาจทำให้เจ้าหนี้โดยเฉพาะธนาคารหรือสถาบันการเงินไม่เสี่ยงที่จะใช้วิธีการติดตามทวงถาม แต่อาจใช้วิธีการฟ้องร้องเรียกเงินคืนจากลูกหนี้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นผลให้มีคดีฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลมากขึ้นโดยไม่จำเป็น

3.4 เจ้าหนี้อาจเกิดความไม่มั่นใจในโอกาสที่จะได้รับชำระหนี้คืนอันส่งผลให้เกิดการชะลอตัวในการอนุมัติสินเชื่อ และจะทำให้ผู้บริโภคที่มีความจำเป็นฉุกเฉินจริงๆ ในอันต้องใช้จ่ายไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้