

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายไทย และกฎหมาย ต่างประเทศ (ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศออสเตรเลีย)

จากการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้และผู้ทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ในบทที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงปัญหา สาเหตุ ที่มา วิวัฒนาการ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ควรจะนำมาปรับใช้กับวิธีการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยมีหลักกฎหมายไทย และหลักกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

3.1 หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายไทย

3.1.1 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

3.1.1.1 วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

กฎหมายฉบับนี้ บัญญัติขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองลูกหนี้ที่ถูกเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้ถ้อยคำที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง การคุกคามโดยขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย หรือการทำให้เสียชื่อเสียง รวมถึงการให้ข้อมูลเท็จ และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้แก่บุคคลอื่น ประกอบกับก่อนตราพระราชบัญญัตินี้ ยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทวงถามหนี้ และการควบคุมการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้น¹ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

3.1.1.2 ขอบเขตการใช้บังคับ

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับคำสำคัญต่าง ๆ ในเรื่องของการติดตามทวงถามหนี้ไว้ดังต่อไปนี้²

“ผู้ทวงถามหนี้” หมายความว่า เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อ ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วย การคุ้มครองผู้บริโภค ผู้จัดให้มีการเล่นการพนันเป็นปกติธุระตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน และเจ้าหนี้อื่น ซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำที่เป็นทางการค้าปกติหรือเป็นปกติธุระ

¹ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558.

² พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 3.

ของเจ้าหนี้ ทั้งนี้ ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ดังกล่าว ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ด้วย

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า (1) บุคคลซึ่งให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ หรือ (2) บุคคลซึ่งรับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อต่อไปทุกทอด

“สินเชื่อ” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาโดยการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ การให้เช่าแบบลิสซิ่ง และสินเชื่อในรูปแบบอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

“ลูกหนี้” หมายความว่า ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และให้หมายความรวมถึงผู้ค้าประกัน ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาด้วย

“ธุรกิจทวงถามหนี้” หมายความว่า การรับจ้างทวงถามหนี้ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเป็นปกติธุระ แต่ไม่รวมถึงการทวงถามหนี้ของนายความซึ่งกระทำแทนลูกความของตน

เมื่อพิจารณาจากคำนิยามคำสำคัญต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติฉบับนี้มีขอบเขตในการใช้บังคับกับหนี้ประเภทใดบ้างนั้น แยกพิจารณาเป็นองค์ประกอบ 3 ข้อใหญ่ ๆ ด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1) ใช้บังคับเกี่ยวกับหนี้ที่เจ้าหนี้เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่ประกอบกิจการเพื่อการปล่อยสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงินโดยทำเป็นทางการค้าเท่านั้น เช่น สถาบันการเงินต่าง ๆ ได้แก่ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน เป็นต้น หรือบริษัทต่าง ๆ อันไม่ใช่สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงิน เช่น บริษัทที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิตเงินสดต่าง ๆ เป็นต้น

2) ใช้เฉพาะกับหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดา

3) ใช้ได้กับหนี้ที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ซึ่งแน่นอนว่าย่อมใช้บังคับกับหนี้นอกขอบด้วย

เมื่อเข้าองค์ประกอบข้อ 1) และ ข้อ 2) ดังกล่าวข้างต้น (ส่วนข้อ 3) จะเป็นหนี้ที่ถูกหรือผิดกฎหมายก็ได้ จึงจะถือว่าเป็นประเภทหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น หากเป็นหนี้ที่เกิดจากการยืมเงินกันเอง เช่น ยืมเงินญาติพี่น้อง ยืมเงินเพื่อน หรือทำสัญญากู้ยืมเงินกันระหว่างบุคคล โดยที่เจ้าหนี้ไม่ได้เป็นผู้ประกอบธุรกิจในการให้กู้ยืมเงินโดยทำเป็นปกติการค้า หรือหนี้ที่ลูกหนี้เป็นนิติบุคคล ย่อมไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติฉบับนี้

3.1.1.3 วิธีการติดตามทวงถามหนี้

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม

ปฏิบัติ และข้อบังคับเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงถามหนี้ไว้หลายประการ หากเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้กระทำการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติฉบับนี้ จะมีทั้งบทลงโทษทางปกครอง³และบทลงโทษทางอาญา⁴ โดยวิธีการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้⁵ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) ห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ตัวลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้⁶ ซึ่งการติดต่อกับบุคคลอื่นนอกเหนือจากที่ลูกหนี้ระบุไว้นั้น ให้กระทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น⁶ ซึ่งหากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ โดยผู้ทวงถามหนี้จะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ

(1) แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้⁷ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนอาจมีโทษทางปกครองปรับไม่เกิน 100,000 บาท

(2) ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและตามความเหมาะสม⁸ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(3) ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ ของลูกหนี้⁹ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(4) ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อ

³ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 34 ถึง มาตรา 38.

⁴ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 39 ถึง มาตรา 45.

⁵ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 1.

⁶ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 2.

⁷ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 2 (1).

⁸ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 2 (2).

⁹ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 2 (3).

ลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้¹⁰ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนอาจมีโทษทางปกครองปรับไม่เกิน 100,000 บาท

2) ข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้จะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้¹¹ (หากผู้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติตาม อาจมีโทษทางปกครองปรับไม่เกิน 100,000 บาท)

(1) สถานที่ติดต่อ ในกรณีติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าว ไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าหรือสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อ ตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ให้ติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00 นาฬิกา และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 18.00 นาฬิกา หากติดต่อตามช่วงเวลาดังกล่าวไม่ได้ ให้ติดต่อได้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ (ในปัจจุบันสามารถทวงถามหนี้ได้เพียงวันละหนึ่งครั้งเท่านั้น ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้โดยประกาศนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562¹²) ซึ่งประกาศฉบับนี้จะใช้กับการทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เท่านั้น เช่น ธนาคารต่าง ๆ หรือเจ้าหนี้เงินกู้ยืมระบบ เป็นต้น ถ้าเป็นกรณีเพียงยืมเงินกันทั่ว ๆ ไปแล้วไม่กิน เช่น ยืมเงินเพื่อน ยืมเงินญาติ ยืมเงินแฟน ย่อมไม่อยู่ภายใต้บังคับของประกาศฉบับนี้¹³

(4) ในกรณีที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบ ธุรกิจทวงถามหนี้ หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถามหนี้แจ้งให้ ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้ และจำนวนหนี้ และถ้าผู้รับมอบอำนาจ ดังกล่าวทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถามหนี้ด้วย

¹⁰ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 8 วรรค 2 (4).

¹¹ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 9.

¹² ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/210/T_0020.PDF. [2563, 1 มกราคม].

¹³ ไทยรัฐออนไลน์. (2562). *ราชกิจจานุเบกษา ประกาศห้าม "ทวงหนี้" เกิน 1 ครั้งต่อวัน บังคับใช้ 21 พ.ย. 62*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.thairath.co.th/news/society/1644580>. [2563, 1 มกราคม].

3) ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้¹⁴

(1) ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(2) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(3) การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าว ได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่ จำเป็นและตามความเหมาะสม หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(4) การติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อ ให้ทราบว่า เป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่กรณีการบอกกล่าวบังคับจำนองด้วยวิธีการ ประকাশหนังสือพิมพ์ ซึ่งเจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้โดยวิธีการอื่น หรือกรณีอื่นใดตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่ เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(5) การใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บน ซองจดหมาย ในการติดต่อลูกหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อ ทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ แต่มีให้นำมา บังคับกับการทวงถามหนี้เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษ ทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(6) การทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนอาจมีโทษทางปกครองปรับไม่เกิน 100,000 บาท

4) ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิด ความ เข้าใจผิดดังต่อไปนี้¹⁵

(1) การแสดงหรือการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายที่ทำให้ เข้าใจว่า เป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มี โทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

¹⁴ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 11.

¹⁵ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 12.

(2) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดย นายความ สำนักงานนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(3) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัด ทรัพย์สิน หรือเงินเดือน หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

(4) การติดต่อหรือการแสดงตนให้เชื่อว่าเป็นผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูล เครดิต หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

5) ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการดังต่อไปนี้¹⁶

(1) ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

(2) ทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมิใช่ของตน เว้นแต่ในกรณีที่เป็น หนี้ของสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจ กระทำได้ตามกฎหมาย (“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือ ผู้ปฏิบัติงานอื่นในกระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ)

ทั้งนี้หากเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่ง มิใช่ของตน มีโทษทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือ ทั้งจำและปรับ

6) กรณีผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจ ให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ด้วย และเมื่อ ลูกหนี้ได้ชำระหนี้ให้ผู้ทวงถามหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม อาจมีโทษทางปกครองปรับไม่เกิน 100,000 บาท และหาก ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ผู้ทวงถามหนี้ไปโดยสุจริตแล้ว ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้โดย ชอบ ไม่ว่าผู้ทวงถามหนี้นั้นจะได้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ให้รับชำระหนี้ได้จริง ๆ หรือไม่ก็ตาม¹⁷

3.1.1.4 บทกำหนดโทษ

กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อบังคับตามพระราชบัญญัติการทวงถาม หนี้ พ.ศ. 2558 กรณีที่อาจมีโทษทางปกครอง คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีอำนาจสั่งให้ผู้

¹⁶ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 14 .

¹⁷ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 10.

ทวงถามหนี้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนนั้น ๆ หรือสั่งให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ซึ่งหากผู้ทวงถามหนี้ยังคงไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีอำนาจพิจารณามีคำสั่งลงโทษทาง ปกครองได้¹⁸ หากผู้ที่ถูกลงโทษทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครองตามคำสั่งของ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้หรือไม่สามารถดำเนินการบังคับให้ชำระค่าปรับทางปกครอง ได้ด้วยเหตุใด ๆ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีอำนาจฟ้องต่อศาลปกครอง ให้ศาลปกครอง มีอำนาจพิจารณาพิพากษาและบังคับให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินออกขายทอดตลาดเพื่อนำมา ชำระค่าปรับได้¹⁹

นอกเหนือจากนี้ หากผู้ทวงถามหนี้เคยถูกลงโทษปรับทางปกครองและถูกลงโทษซ้ำอีก จากการกระทำผิดอย่างเดียวกัน หรือกระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่มีโทษทางอาญา คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ยังสามารถสั่งเพิกถอนการจดทะเบียน ผู้ประกอบธุรกิจการทวงถามหนี้ได้²⁰

แต่อย่างไรก็ดี ผู้ทวงถามหนี้สามารถอุทธรณ์คำสั่งให้ชำระค่าปรับทางปกครองหรือ อุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนต่อคณะกรรมการได้ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง ซึ่งคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้จะต้องวินิจฉัยอุทธรณ์ดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ โดยคำวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ให้นับให้ถือเป็น ที่สุด²¹

3.1.2 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

สำหรับกฎหมายฉบับนี้ มีหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อยู่หลายประการ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้อธิบายเกี่ยวกับ สิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ของฝ่ายเจ้าหนี้และลูกหนี้เอาไว้ดังนี้

3.1.2.1 สิทธิและหน้าที่ของเจ้าหนี้และลูกหนี้

1) สิทธิและหน้าที่ของเจ้าหนี้

(1) ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้มีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้²²

(2) เจ้าหนี้มีสิทธิที่จะให้ลูกหนี้ชำระหนี้ของตนจากทรัพย์สินของลูกหนี้จนสิ้นเชิง

¹⁸ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 34.

¹⁹ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 35.

²⁰ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 37.

²¹ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. มาตรา 38.

²² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 194.

รวมถึงเงินหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ที่บุคคลภายนอกค้างชำระแก่ลูกหนี้ด้วย²³

(3) หนี้ที่ไม่มีกำหนดเวลา เจ้าหนี้สามารถเรียกให้ชำระหนี้ได้ทันที²⁴

(4) หนี้ที่มีกำหนดเวลาไว้ เจ้าหนี้จะเรียกให้ชำระหนี้ก่อนเวลาไม่ได้²⁵

(5) กรณีหนี้ที่มีกำหนดระยะเวลา และถึงกำหนดระยะเวลาแล้วลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ต้องเตือนลูกหนี้ก่อนโดยให้ระยะเวลาลูกหนี้พอสมควร²⁶

(6) เมื่อลูกหนี้ผิดนัด เจ้าหนี้มีสิทธิที่จะคิดค่าเสียหายจากการที่ลูกหนี้ผิดนัด เรียกค่าสินไหมทดแทน และคิดดอกเบี้ยผิดนัดได้โดยไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด²⁷ (เจ้าหนี้คิดดอกเบี้ยได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 15 ต่อปี หรือหากมิได้กำหนดอัตรดอกเบี้ยไว้ให้ใช้อัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี หรืออาจเรียกได้สูงกว่านั้นหากมีกฎหมายอื่นให้เรียกได้²⁸)

(7) ถ้าลูกหนี้ละเลยไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้สามารถร้องขอต่อศาลให้สั่งให้บังคับชำระหนี้ได้²⁹

2) สิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้³⁰

(1) ลูกหนี้ต้องชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วนภายในระยะเวลาที่กำหนด และต้องชำระหนี้ตามเงื่อนไขและวิธีการที่ตกลงไว้กับเจ้าหนี้

(2) ลูกหนี้ขอชำระหนี้ได้ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้³¹

(3) บุคคลภายนอกที่มีใช้ตัวลูกหนี้สามารถชำระหนี้แทนลูกหนี้ได้³²

(4) ลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ให้กับตัวเจ้าหนี้หรือผู้ที่มีอำนาจรับชำระหนี้ได้เท่านั้น³³ (หากชำระหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีอำนาจรับชำระหนี้ การชำระหนี้นั้นจะสมบูรณ์เพียงเท่าที่เจ้าหนี้ได้ลาออกจากภาระหนี้³⁴)

²³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 214.

²⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 203 วรรค 1.

²⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 203 วรรค 2.

²⁶ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 204 วรรค 1.

²⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 215 ถึง มาตรา 224.

²⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 7, มาตรา 224 และ มาตรา 654.

²⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 213.

³⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 314 ถึง มาตรา 339.

³¹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 203 วรรค 2.

³² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 314.

³³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 315.

³⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 317.

3.1.2.2 การผิคนัดของเจ้าหนี้และลูกหนี้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1) ลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิคนัดเมื่อ³⁵

(1) ถ้าหนี้มีกำหนดชำระตามวันแห่งปฏิทินและลูกหนี้ไม่ชำระ ถือว่าลูกหนี้ผิคนัด โดยที่เจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน คือเมื่อถึงเวลาตามวันแห่งปฏิทิน เช่น ยืมเงินไปวันที่ 1 มกราคม 2562 กำหนดชำระไม่เกิน 1 มกราคม 2563 หากเลยเวลาดังกล่าวถือว่าลูกหนี้ผิคนัดทันทีโดยที่เจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน (แต่หากกำหนดเวลาไว้ตามวันแห่งปฏิทินแต่มีการชำระหนี้ล่าช้าโดยเจ้าหนี้ก็ยอมรับให้ทำเรื่อย ๆ จะกลายเป็นหนี้ที่ไม่มีกำหนดเวลาตามปฏิทิน³⁶)

(2) หนี้ที่มีข้อตกลงให้บอกกล่าวล่วงหน้าก่อนการชำระหนี้โดยเมื่อถึงระยะเวลาที่บอกกล่าวสามารถคำนวณนับได้ตามวันแห่งปฏิทินนับแต่วันที่บอกกล่าว เช่น ตกลงให้ชำระหนี้ภายใน 20 วัน นับแต่วันที่บอกกล่าว และนับจากวันที่เจ้าหนี้บอกกล่าวไปถึงลูกหนี้ 20 วันแล้วลูกหนี้ยังไม่ชำระ ลูกหนี้จะตกเป็นผู้ผิคนัดทันทีโดยที่เจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน

(3) กรณีที่หนี้ไม่มีกำหนดระยะเวลาชำระ เจ้าหนี้จะต้องเตือนโดยให้ระยะเวลาพอสมควรก่อน เมื่อเตือนแล้วไม่ชำระจึงจะถือว่าลูกหนี้ผิคนัด

(4) กรณีหนี้ที่มีกำหนดระยะเวลาชำระแต่ไม่ได้มีกำหนดชำระตามวันแห่งปฏิทิน เจ้าหนี้จะต้องเตือนก่อนโดยให้ระยะเวลาพอสมควรกับลูกหนี้ เมื่อเจ้าหนี้ได้เตือนแล้วลูกหนี้ไม่ชำระ ลูกหนี้จึงจะถือว่าตกเป็นผู้ผิคนัด ตัวอย่างเช่น นาย ก. กู้ยืมเงินนาย ข. ไป 1,000,000 บาท เพื่อเปิดร้านอาหาร ตกลงจะใช้คืนให้ทั้งหมดเมื่อร้านอาหารของตนมีผลกำไร เช่นนี้ถือว่ามีกำหนดระยะเวลาชำระนี้ แต่ไม่ใช่ตามวันแห่งปฏิทิน เมื่อร้านอาหารของนาย ก. ได้ผลกำไรแล้ว นาย ก. ต้องชำระหนี้คืนนาย ข. ทั้งหมด หากยังไม่คืน นาย ข. จะต้องเตือน นาย ก. โดยให้ระยะเวลาพอสมควรก่อน หากเตือนและให้ระยะเวลาพอสมควรแล้วนาย ก. ยังไม่ชำระหนี้ จึงจะถือว่านาย ก. ผิคนัดเป็นต้น

2) เจ้าหนี้ตกเป็นผู้ผิคนัดเมื่อ³⁷

(1) ลูกหนี้ขอชำระหนี้แต่เจ้าหนีปฏิเสธไม่ยอมรับชำระหนี้โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

(2) เจ้าหนี้ไม่กระทำการใด ๆ เพื่อรับชำระหนี้ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

3.1.2.3 ข้อยกเว้นของเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่จะไม่ถือว่าเป็นผู้ผิคนัด

1) ข้อยกเว้นของเจ้าหนี้ที่จะไม่ถือว่าเป็นผู้ผิคนัด

³⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 203 ถึง มาตรา 204.

³⁶ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2264/2528.

³⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 207.

(1) เมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แต่ลูกหนี้ไม่อยู่ในฐานะที่จะสามารถชำระหนี้ได้ เช่น ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ แต่ไม่ใช่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงกับเจ้าหนี้ไว้ เช่นนี้เจ้าหนี้มีสิทธิที่จะไม่รับชำระหนี้ได้โดยไม่ตกเป็นผู้ผิดนัด

(2) เจ้าหนี้มีเหตุขัดข้องชั่วคราวที่ทำให้ไม่สามารถรับชำระหนี้ได้

2) ข้อยกเว้นของลูกหนี้ที่จะไม่ถือว่าเป็นผู้ผิดนัด

(1) ลูกหนี้ชำระหนี้ล่าช้าเพราะเหตุสุดวิสัย

(2) ลูกหนี้ชำระหนี้ล่าช้าเพราะความผิดของเจ้าหนี้

(3) ลูกหนี้ชำระหนี้ล่าช้าเพราะการกระทำของบุคคลอื่นที่ลูกหนี้ไม่ต้องรับผิดชอบ

ข้อสังเกต เหตุข้อยกเว้นต่าง ๆ อาจเกิดก่อนหรือหลังถึงกำหนดเวลาชำระหนี้ก็ได้ แต่ต้องเกิดก่อนผิดนัด

เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตกเป็นผู้ผิดนัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อีกฝ่ายหนึ่งจะมีสิทธิต่าง ๆ ดังต่อไปนี้³⁸

1) เจ้าหนี้ผิดนัด

(1) เจ้าหนี้จะยังไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยผิดนัด

(2) เจ้าหนี้ยังไม่มีสิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทน

2) ลูกหนี้ผิดนัด

(1) เจ้าหนี้บอกปิดไม่รับชำระหนี้ได้

(2) เจ้าหนี้เรียกค่าสินไหมทดแทนได้

(3) เจ้าหนี้คิดดอกเบี้ยผิดนัดได้ (หากมิได้กำหนดดอกเบี้ยไว้กฎหมายให้คิดอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี³⁹ หรือหากกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้ให้คิดได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี⁴⁰)

(4) เจ้าหนี้เรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้

(5) เจ้าหนี้ร้องขอต่อศาลให้ศาลสั่งให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตนได้

จากหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า เมื่อลูกหนี้ได้ก่อนนี้ขึ้น ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องชำระหนี้ให้ตรงตามเงื่อนไขหรือภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้กับเจ้าหนี้ และเมื่อลูกหนี้เป็นฝ่ายผิดนัดผิดสัญญาไม่ชำระหนี้ หรือชำระหนี้ไม่ครบ หรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อติดตามทวงถามหนี้ให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ให้แก่ตนได้

³⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. หมวด 2 ผลแห่งหนี้ ส่วนที่ 1 การไม่ชำระหนี้ (มาตรา 203 – 225).

³⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 7.

⁴⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 654.

3.1.3 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

เนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 นั้น ผู้เขียนเห็นว่ายังคงมีข้อกฎหมายบางประการที่คุ้มครองสิทธิของฝ่ายลูกหนี้มากกว่าฝ่ายเจ้าหนี้ แสดงให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างฝ่ายเจ้าหนี้กับลูกหนี้ อีกทั้งยังมีการกำหนดโทษสำหรับกรณีฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อบังคับในการติดตามทวงถามหนี้ที่ร้ายแรงเกินสมควรอีกด้วย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาจากหลักสิทธิเสรีภาพ หลักความเสมอภาค และหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษ ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ฯ อันเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศไทย มาประกอบด้วย

ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญมาแล้วทั้งสิ้น 20 ฉบับ⁴¹ โดยรัฐธรรมนูญฉบับแรกเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2475 มีชื่อว่า พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พ.ศ. 2475 และได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาให้ความก้าวหน้ายุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2550 กฎหมายรัฐธรรมนูญได้กำหนดหลักสำคัญไว้ประการหนึ่งคือ สักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคของบุคคลทุกคนย่อมได้รับความคุ้มครอง ประชาชนชาวไทยไม่ว่าจะมีแหล่งกำเนิด เพศ หรือศาสนาใด ย่อมจะต้องเท่าเทียมเสมอภาคกัน⁴² ต่อมาหลังจาก พ.ศ. 2550 ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญอยู่มาหลายฉบับ ซึ่งฉบับล่าสุดคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 แต่ก็ยังคงยึดหลักที่ว่าทุกคนมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันเช่นเดิม คือ สักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน⁴³ บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ชายหญิงเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลไม่ว่าจะด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา หรือทางด้านความคิดเห็นต่าง ๆ ย่อมกระทำได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือพนักงานหรือลูกจ้างในองค์กรของรัฐก็มีสิทธิเสรีภาพเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปด้วย⁴⁴

เมื่อพิจารณาจากหลักสิทธิเสรีภาพและหลักความเท่าเทียมกันตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ฯ ทำให้ในปัจจุบัน บรรดานักกฎหมาย นักวิชาการ นักสิทธิมนุษยชน หรืองานวิจัยต่าง ๆ โดยส่วน

⁴¹ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญและธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://library2.parliament.go.th/giventake/thaicons.html>. [2563 ,6 มิถุนายน].

⁴² รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. มาตรา 4 และมาตรา 5.

⁴³ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. มาตรา 4.

⁴⁴ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. มาตรา 27.

ใหญ่จะใช้หลักเกณฑ์นี้กับเรื่องของการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้ว่าไม่ควรติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม เพราะถือว่าลูกหนี้ก็มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิเสรีภาพ เนื่องจากในอดีตมีเจ้าหนี้และผู้ทวงถามหนี้ใช้วิธีการทวงถามหนี้ที่ค่อนข้างไม่เหมาะสม ลูกคاملูกหนี้เกินสมควร ทำให้มีพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เกิดขึ้น โดยมีข้อจำกัดสิทธิต่าง ๆ ของเจ้าหนี้และผู้ทวงถามหนี้มากมาย ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกหนี้ถูกติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมได้ในระดับหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ดี หากพิจารณาจากหลักของรัฐธรรมนูญที่ว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันแล้ว ไม่ควรจะมองในแง่มุมมองของลูกหนี้อยู่เพียงฝ่ายเดียว ควรมองในแง่มุมมองของฝ่ายเจ้าหนี้ด้วย เจ้าหนี้ก็ต้องมีสิทธิเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างเท่าเทียมกับลูกหนี้ ถึงแม้ว่าเจ้าหนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานะที่เหนือกว่าลูกหนี้ก็ตาม แต่ฝ่ายเจ้าหนี้ก็ต้องการที่จะได้รับชำระหนี้คืน ต้องการที่จะได้ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นสังคม กฎหมาย หรือบรรดานักวิชาการ นักสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะคุ้มครองแต่เพียงสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้ แต่ไม่ได้มองในมุมมองของทางฝ่ายเจ้าหนี้เลย ซึ่งฝ่ายเจ้าหนี้เองก็เป็นประชาชนคนไทยเช่นกัน ควรจะต้องได้รับความคุ้มครองด้วย เมื่อลูกหนี้ตั้งใจไม่ชำระหนี้ภายหลังจากที่ได้ก่อหนี้ เจ้าหนี้ก็ย่อมมีสิทธิที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการติดตามทวงถามหนี้ หรือกดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตนได้ ตราบเท่าที่ไม่เป็นการกระทำโดยลูกคاملูกหนี้มากจนเกินไป

นอกเหนือจากนี้ กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ยังมีหลักเกณฑ์ที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง กล่าวคือ หลักเกณฑ์ในการตรากฎหมายและกำหนดโทษทางอาญา ซึ่งกำหนดให้รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น รัฐต้องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ไม่ให้เป็นภาระกับประชาชน ดำเนินการให้ประชาชนเข้าถึงและเข้าใจตัวบทกฎหมายได้โดยง่ายเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ซึ่งก่อนตรากฎหมายทุกฉบับรัฐควรจะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและนำมาวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายอย่างรอบด้าน เพื่อพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป⁴⁵ และที่สำคัญในการกำหนดโทษทางอาญานั้น “รัฐจะต้องพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง⁴⁶” ซึ่งหลักเกณฑ์ใหม่นี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาการมีกฎหมายอาญาเพื่อ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบหลายประการ ทำให้กฎหมายอาญาขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กับพฤติกรรมที่เป็นภัยคุกคามต่อสังคมอย่างแท้จริง หากโดยสภาพแล้วการกระทำใดที่ไม่ใช่การทำอันเป็นความผิด

⁴⁵ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. มาตรา 77 วรรคแรก และ วรรคสอง.

⁴⁶ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. มาตรา 77 วรรคท้าย.

ต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง สมควรที่จะใช้โทษทางปกครองหรือวิธีการอื่นแทนการลงโทษทางอาญาเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ต้องรับผลกระทบจากการต้องได้รับโทษในทางอาญากับความผิดเพียงเล็กน้อย⁴⁷

เพื่อให้การตรากฎหมายและการกำหนดโทษอาญาสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนากฎหมายในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้มีคำสั่งที่ 2/2559 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการดำเนินการศึกษาและปรับปรุงกฎหมายเพื่อป้องกันมิให้มีการใช้ประโยชน์จากโทษอาญาตามกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย โดยคณะอนุกรรมการ ฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษทางอาญาไว้ดังต่อไปนี้⁴⁸

- 1) เป็นการกระทำที่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรงและมีผลกระทบต่อส่วนรวม
- 2) ต้องเป็นกรณีที่ไม่สามารถใช้มาตรการอื่นใดเพื่อบังคับใช้กฎหมายอย่างได้ผลหรือมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายได้ และ
- 3) ความผิดอาญาที่มีโทษปรับสถานเดียวหรือที่มีโทษจำคุกและเปรียบเทียบปรับทำให้คดีอาญาระงับได้ หากโดยสภาพแล้วไม่ใช่ความผิดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง

และสำหรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว ศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านกฎหมาย ได้แสดงความคิดเห็นไว้โดยเห็นด้วยกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว และได้มีความเห็นเพิ่มเติมหลายประการซึ่งมีประการหนึ่งที่น่าสนใจคือ ในการบังคับใช้โทษทางอาญานั้น ต้องใช้หลักความเสมอภาค จะต้องไม่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการบังคับใช้กฎหมายด้วย⁴⁹

ฉะนั้นผู้เขียนจึงเห็นว่า วิธีการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่จำกัดสิทธิของเจ้าหนี้มากเกินไปนั้น ไม่สอดคล้องกับหลักความเท่าเทียมเสมอภาคกันตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ อีกทั้งการกำหนดโทษที่สูงเกินสมควรให้กับเจ้าหนี้แต่เพียงฝ่ายเดียวยังไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษทางอาญาตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ควรที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายฉบับนี้ในบางประการให้คุ้มครองทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน อันจะทำให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายอย่างแท้จริง

⁴⁷ อภิวัฒน์ สุดสาว. (2561). *การกำหนดโทษอาญาตามบทบัญญัติมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. หน้า 15. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/8think/think59.pdf. [2563, 9 มิถุนายน].

⁴⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 11-12.

3.1.4 กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปัจจุบัน กฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการคุ้มครองผู้บริโภค นั้นมีอยู่ 2 ฉบับด้วยกันคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้โดนเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ เนื่องจากในปัจจุบันการเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการเสนอให้กับผู้บริโภคมีมากขึ้นเรื่อย ๆ และเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ผู้ประกอบการการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ อีกทั้งการที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของบริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วถึง ดังนั้นจึงควรมีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของบริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการการค้าและผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้วย⁵⁰

ส่วนพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้นเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ ให้แตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป ด้วยเหตุที่ว่าปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม อันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของ

⁵⁰ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

ประเทศ ดังนั้นจึงสมควรที่จะมีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และในขณะเดียวกันยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นด้วย⁵¹

ในกรณีที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว จะไม่สามารถนำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้ได้อีก เช่น เรื่องการยื่นหรือขยายเวลา ซึ่งกำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็น⁵² หรือกรณีเขตอำนาจศาล ที่กำหนดให้ในการฟ้องคดีกรณีผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการต้องฟ้องต่อศาลที่มูลคดีเกิดหรือที่ผู้ประกอบการมีภูมิลำเนาอยู่ แต่ถ้าเป็นกรณีผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเขตอำนาจศาลคือภูมิลำเนาของผู้บริโภคเท่านั้น⁵³ หรือกรณีผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง⁵⁴ หรือกรณีการฟ้องคดีผู้บริโภค ซึ่งกำหนดให้ฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ และศาลสามารถสั่งให้แก้ไขคำฟ้องให้ถูกต้องชัดเจนได้⁵⁵ หรือกรณีการดำเนินการในวันนัดพิจารณา ซึ่งให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว⁵⁶ หรือกรณีการยื่นคำให้การของจำเลย ซึ่งจำเลยจะยื่นเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาก็ได้⁵⁷ หรือกรณีการอ้างอิงพยานหลักฐานซึ่งศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความจัดทำบัญชีระบุพยานยื่นต่อศาลได้ในระยะเวลาตามที่ศาลเห็นสมควร⁵⁸ หรือกรณีการแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้ศาลแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้คู่ความทราบและจะกำหนดให้คู่ความฝ่ายใดนำพยานมาสืบก่อนหรือหลังก็ได้⁵⁹ หรือกรณีการขออนุญาตอุทธรณ์ ซึ่งบัญญัติไว้โดยเฉพาะ⁶⁰ หรือกรณีวิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษา ให้ศาลมีอำนาจกำหนดมาตรการใด ๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายเมื่อศาลเห็นสมควร⁶¹ เป็นต้น⁶²

⁵¹ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

⁵² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 15.

⁵³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 17.

⁵⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 18.

⁵⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 20.

⁵⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 24.

⁵⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 26.

⁵⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 31.

⁵⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 32.

⁶⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 48.

⁶¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 63.

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้น มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) หลักความสะดวกและประหยัด : เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย เช่นกฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนั้นได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง (ฝ่ายผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ฝ่ายผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคไม่ได้รับการยกเว้น) หรือกำหนดให้โจทก์หรือจำเลยสามารถยื่นคำฟ้องหรือคำให้การด้วยวาจาได้ หรือกำหนดเขตอำนาจศาลในการฟ้องคดีกรณีผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการต้องฟ้องต่อศาลที่มูลคดีเกิดหรือที่ผู้ประกอบการมีภูมิลำเนาอยู่ แต่ถ้าเป็นกรณีผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเขตอำนาจศาลคือภูมิลำเนาของผู้บริโภคเท่านั้น เป็นต้น

2) หลักความรวดเร็ว : เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการมากเกินไปที่จะเป็นการกำหนดนัดพิจารณา การสืบพยาน หากไม่มีเหตุอันจำเป็นก็จะมุ่งเน้นให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีไปให้เสร็จโดยเร็วโดยไม่เลื่อนคดี

3) หลักการพิจารณาคดีโดยไม่เคร่งครัด : เพื่อที่จะให้คู่ความไม่เอาชนะกันโดยอาศัยเทคนิคของกฎหมาย เช่นกำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความแก้ไขข้อผิดพลาดผิดหลงภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดได้ หรือศาลสามารถมีคำสั่งให้ยื่นหรือขยายระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาตามความเหมาะสม หรือการมุ่งเน้นการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแทนการที่จะสู้คดีกันอย่างจริงจัง เป็นต้น⁶²

ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อคุ้มครองสิทธิของทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คดีผู้บริโภค คือ คดีแพ่งที่ฟ้องร้องกันระหว่าง “ผู้บริโภค”(หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการโดยชอบ แม้มิได้เสียค่าตอบแทน) กับ “ผู้ประกอบการ”(คือ ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้

⁶² เอื้อน ขุนแก้ว. (2562). *คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิบลิตซิ่ง. หน้า 17.

⁶³ อภิรักษ์ตัน นิยมไทย. (2553). *การปฏิรูปกฎหมาย : LAW REFORM*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%u0304ub_Jun/10reform/reform11.pdf. [2563, 4 พฤษภาคม].

ระกอบกิจการ โฆษณาด้วย)⁶⁴ ที่พิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการ บริโภคสินค้าหรือบริการ⁶⁵ ฉะนั้นสำหรับประเภทหนี้ที่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (เช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้บัตรกดเงินสด หนี้ที่เกิดจากสัญญากู้ยืมเงินระหว่างผู้ ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค หนี้ที่เกิดจากการผิดสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ เป็นต้น) เมื่อมีปัญหาฟ้องร้อง คดีกันต่อศาล ส่วนใหญ่ล้วนถือเป็นคดีประเภทคดีผู้บริโภคทั้งสิ้น

จากประสบการณ์การทำงานของผู้เขียนพบว่า ในปัจจุบันคดีประเภทคดีผู้บริโภค เช่น คดีบัตรเครดิต คดีบัตรกดเงินสด คดีผิดสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ คดีเกี่ยวกับการผิดสัญญากู้ยืมเงิน ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เช่น สินเชื่อประเภทต่าง ๆ ของสถาบันการเงิน เป็นต้น เข้าสู่ ศาลในปริมาณมาก มากกว่าคดีประเภทอื่น ๆ ทั้งหมด ปริมาณคดีเข้าสู่ศาลมากเกินความจำเป็น ซึ่ง ถึงแม้ว่าหลักเกณฑ์ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นจะต้องพิจารณาคดีโดยเร็วก็ตาม แต่ก็ยังมีคดีใหม่ ๆ เข้าสู่ศาลเป็นปริมาณมากอยู่ทุกวันทำให้มีปริมาณคดีสะสมในศาลเป็นจำนวนมาก อีกทั้งศาลบางศาลมีพื้นที่ในการจัดเก็บสำนวนคดีไม่เพียงพอ หรือปริมาณคดีคดีมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนเริ่มเกินกำลังของจำนวนบุคลากรทางศาลซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินคดีตลอดจนชั้น บังคับคดีได้ เช่น คดีมากเกิน ไปจนเกินกำลังจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่จัดพิมพ์เอกสาร ทำให้ เอกสารบางอย่างออกล่าช้า ทำให้การบังคับคดีกระทำได้อาจล่าช้าตามไปด้วย เป็นต้น ซึ่งสาเหตุหลักที่ ทำให้คดีผู้บริโภคเข้าสู่ศาลในปริมาณมากเช่นนี้มาจากการที่ลูกหนี้ไม่ยอมชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เจ้าหนี้จึงจำเป็นต้องฟ้องคดีต่อศาลเพื่อที่จะบังคับชำระหนี้ตามกฎหมายต่อไป หรืออีกสาเหตุ หนึ่งอาจเป็นเพราะเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ นั้น หากเจ้าหนี้ไม่ฟ้องคดีต่อศาล ตามพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกอบกับกฎหมายอื่น ๆ นั้นแทบจะไม่เปิดช่องให้เจ้าหนี้ดำเนินการ ไต ๆ ในการที่จะติดตามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตนได้เลย เช่น โทรทวงถามหนี้ได้เพียงวันละครั้ง หรือห้ามขู่ลูกหนี้ว่าจะดำเนินคดีถ้าหากยังไม่ดำเนินคดีจริง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้มีช่องทางที่จะกดดัน ให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่เจ้าหนี้โดยที่ไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาลได้มากกว่านี้ ก็อาจเป็นการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

3.2 หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายต่างประเทศ

สำหรับหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ประเทศ ที่มีความน่าสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาก

⁶⁴ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. มาตรา 3.

⁶⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 3.

ที่สุด คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศออสเตรเลีย เพราะในการร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 นั้นมีแนวคิดมาจากกฎหมายของทั้งสองประเทศดังกล่าว⁶⁶ โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

3.2.1 หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ คือ “Fair Debt Collection Practices Act of 1977” ซึ่งกฎหมายฉบับนี้มีการปรับปรุงแก้ไขล่าสุดในปี ค.ศ. 2010 (พ.ศ. 2553)⁶⁷ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ขอบเขตการใช้บังคับ

สำหรับหนี้ประเภทที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้คือ หนี้ที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันตามปกติของลูกหนี้⁶⁸ หนี้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภค เช่น หนี้ที่เกิดจากการติดต่อทางการซื้อขายสินค้า ค่าเช่าบ้าน ประกัน บริการต่าง ๆ อันมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อส่วนบุคคล ครอบครัว หรือใช้ในครัวเรือนเท่านั้น แต่จะไม่รวมถึงหนี้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอย่างอื่น เช่น เพื่อนำไปลงทุน เพื่อประกอบธุรกิจหรือการพาณิชย์ เพื่อการเกษตร หนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ หรือธนาคาร หนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้บริโภคที่เป็นผู้ประกอบการ หนี้ภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูบุตร หรือค่าเลี้ยงดูต่าง ๆ หรือสิทธิเรียกร้องอันเกิดจากการทำละเมิด และสำหรับลูกหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนี้คือลูกหนี้จะต้องเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น ส่วนเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลก็ได้⁶⁹

3.2.1.2 วิธีการติดตามทวงถามหนี้

สำหรับวิธีการติดตามทวงถามหนี้ตาม “Fair Debt Collection Practices Act of 1977” จะคล้ายคลึงกับ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ของไทยอยู่หลายประการ เนื่องจากในการ

⁶⁶ ปรีดิเทพ บุณนาท. *แนวคิดพื้นฐานของร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.krisdika.go.th/data/activity/act338.pdf>. [2563, 6 มิถุนายน].

⁶⁷ FEDERAL TRADE COMMISSION PROTECTING AMERICA’S CONSUMERS. *Fair Debt Collection Practices Act*. (2010). (Online). Available : <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-debt-collection-practices-act-text>. [2020 , June 11].

⁶⁸ Section 803 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁶⁹ กัญญ์รัฐ วิเศษสิงห์. (2560). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้กู้ยืมเงินนอกระบบ*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. หน้า 76-77.

ร่างกฎหมาย พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 นั้น ประเทศไทยใช้กฎหมายฉบับนี้เป็น ตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบในการร่างด้วย ซึ่งจะมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้⁷⁰

1) การค้นหาข้อมูลของลูกหนี้จากบุคคลอื่น : ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องแจ้งข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเองให้ลูกหนี้ทราบ ว่าเกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้อย่างไร แต่กรณีที่ผู้ติดตาม ทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้ได้มีการแต่งตั้งทนายความไว้ และทราบชื่อที่อยู่ของทนายความของ ลูกหนี้แล้ว ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องติดต่อกับทนายความของลูกหนี้เท่านั้น ห้ามติดต่อกับบุคคล อื่น ยกเว้นจะได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือจากศาล หรือมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับ ทนายความเกิดขึ้นบางประการเท่านั้น⁷¹

2) การติดต่อสื่อสารเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ : เช่นเดียวกับในข้อ 1) คือ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องติดต่อกับทนายความของลูกหนี้เท่านั้นหากทราบชื่อและที่อยู่ในการติดต่อของ ทนายความของลูกหนี้ แต่หากเข้าข้อยกเว้นต่าง ๆ ในการที่จะติดต่อกับคนอื่นได้นั้น ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องแจ้งให้ผู้นั้นทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเอง หรือความเกี่ยวข้องกับ เจ้าหนี้ว่าเกี่ยวข้องกับอย่างไร ให้บุคคลคนนั้นทราบด้วย ซึ่งเวลาในการติดต่อนั้นติดต่อได้ในช่วงเวลา 08.00 ถึง 21.00 นาฬิกา โดยยึดตามเวลาท้องถิ่นของลูกหนี้⁷²

3) การแจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้ : ผู้ติดตามทวงถามหนี้สามารถแจ้งลูกหนี้ได้เมื่อพ้น ระยะเวลา 5 วัน นับแต่วันที่ได้ติดต่อกับลูกหนี้ครั้งแรก ซึ่งในการแจ้งนั้นจะต้องทำเป็นหนังสือ ส่งไปหาลูกหนี้(ยกเว้นกรณีที่การติดต่อสื่อสารครั้งแรกมีข้อมูลดังกล่าวแล้ว หรือลูกหนี้ได้ชำระหนี้ แล้ว) โดยในหนังสือนั้นจะต้องระบุข้อมูลของหนี้ (จำนวนหนี้ ชื่อเจ้าหนี้ รายการเงิน ผลบังคับของ หนี้) ซึ่งหากลูกหนี้มีข้อโต้แย้ง ลูกหนี้จะต้องแจ้งเป็นหนังสือภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ลูกหนี้ได้ ทราบถึงการแจ้งนั้น และหลังจากนั้นฝ่ายผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องหยุดดำเนินการติดตามทวงถามหนี้เอาไว้จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าหนี้นั้นมีผลบังคับได้จริง หากลูกหนี้โต้แย้งถึงความสมบูรณ์ของ หนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องพิสูจน์ความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของหนี้ หรือทำสำเนาคำพิพากษาของศาล พร้อมกับส่งสำเนาหลักฐานการพิสูจน์ความถูกต้องของ หนี้และคำพิพากษานั้นไปยังลูกหนี้ หรือจัดส่งชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ให้กับลูกหนี้ในกรณีที่ชื่อและ ที่อยู่ของเจ้าหนี้ในปัจจุบันแตกต่างไปจากเดิม จึงจะทำให้สามารถดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

⁷⁰ สถาบันบัญญัติแห่งชาติ. (2557). *เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/apnla2557-003.pdf. [2563, 7 มิถุนายน].

⁷¹ Section 804 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁷² Section 805 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

ต่อไปได้ ทั้งนี้การที่ลูกหนี้มีได้โต้แย้งถึงความมีผลบังคับได้จริงของหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ติดตามทวงถามหนี้ย่อมสันนิษฐานได้ว่าหนี้ตามจำนวนที่แจ้งนั้นมีผลสมบูรณ์ แต่การไม่ได้โต้แย้งสิทธิของลูกหนี้ดังกล่าวไม่อาจถือได้ว่าเป็นการยอมรับผิดในหนี้ที่เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะนำไปใช้อ้างในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป⁷³ แต่อย่างไรก็ดีการที่เจ้าหนี้ไม่ได้แจ้งเตือนภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือแจ้งเตือนไม่ครบถ้วนเจ้าหนี้ก็ยังคงมีสิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ได้ แต่อาจจะส่งผลให้เจ้าหนี้มีความรับผิดในทางแพ่งต่อลูกหนี้ได้หากลูกหนี้ได้รับความเสียหาย ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการหลอกลวง การปลอม หรือใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีที่ไม่เป็นธรรมได้⁷⁴

4) ข้อปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

(1) การสืบหาข้อมูลของลูกหนี้ : จะต้องไม่กล่าวถึงการเป็นหนี้ของลูกหนี้ต่อบุคคลภายนอก ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใด ๆ เกินกว่า 1 ครั้ง (ติดต่อเกิน 1 ครั้งได้ถ้าบุคคลคนนั้นร้องขอ หรือมีเหตุอันเชื่อได้ว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการติดต่อครั้งก่อน และบุคคลคนนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์) จะต้องไม่ติดต่อลูกหนี้ทางไปรษณียบัตร จะต้องไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์บนซองหรือวัตถุที่จะบ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการทวงถามหนี้⁷⁵

(2) การติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงถามหนี้ : ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่รู้หรือควรจะรู้ได้ว่าลูกหนี้จะไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้ด้วย อีกทั้งผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดตามทวงถามหนี้ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธที่จะชำระหนี้เป็นหนังสือหรือประสงค์จะให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร⁷⁶

(3) ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

(3.1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้โดยการคุกคาม บังคับ ใช้วิธีการในทางที่ผิดเพื่อการติดต่อสื่อสารเพื่อการทวงถามหนี้⁷⁷ เช่น การใช้ความรุนแรง การดูหมิ่น การใช้ภาษาที่หยาบคาย การประจาน การโทรศัพท์ซ้ำแล้วซ้ำอีกโดยตั้งใจรบกวน เป็นต้น

(3.2) ห้ามใช้วิธีการหลอกลวง⁷⁸ เช่น หลอกลวงว่ามีการรับรองโดยรัฐ หลอกลวง

⁷³ Section 809 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁷⁴ กฎหมายวิเศษคดี. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 69, หน้า 81.

⁷⁵ Section 804 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁷⁶ Section 805 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁷⁷ Section 806 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁷⁸ Section 807 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

ว่าเป็นทนายความ หรือที่สำคัญหลอกลวงว่าถ้าหากไม่ชำระหนี้จะทำให้ลูกหนี้ถูกจับกุม หรือจำคุก หรือยึดทรัพย์สิน หรืออายัดเงินเดือน ยกเว้นการกระทำต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถกระทำได้โดยชอบด้วยกฎหมายและผู้ติดตามทวงถามหนี้มีเจตนาที่จะกระทำการนั้น ๆ หรือห้ามแสดงว่าจะดำเนินคดียกเว้นว่าการดำเนินคดีดังกล่าวจะสามารถกระทำได้โดยชอบด้วยกฎหมายและน่าจะเป็นไปได้ว่าจะมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น หรืออาจกล่าวได้ง่าย ๆ ว่า ผู้ติดตามทวงถามหนี้ห้ามขู่ลูกหนี้ว่าจะถูกดำเนินการตามกฎหมายต่าง ๆ ยกเว้นว่าจะสามารถทำได้จริง ๆ และน่าจะเป็นไปได้ว่าจะดำเนินการตามที่ขู่ นั่น ๆ จริง ๆ นั่นเอง

(3.3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่ามีบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามทวงถามหนี้โดยที่จริง ๆ แล้วบุคคลคนนั้นไม่มีส่วนร่วมด้วย⁷⁹

3.2.1.3 บทกำหนดโทษ

หากผู้ติดตามทวงถามหนี้ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามต่าง ๆ ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่แท้จริงและค่าเสียหายเพิ่มเติมให้กับลูกหนี้ ซึ่งในการที่จะคิดค่าเสียหายมากน้อยเพียงใดนั้น ศาลจะเป็นคนพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบไม่ว่าจะเป็นความจงใจในการกระทำฝ่าฝืนของผู้ทวงถามหนี้ จำนวนครั้งหรือความต่อเนื่องในการกระทำที่ฝ่าฝืนนั้น ๆ จำนวนทรัพย์สินของผู้ติดตามทวงถามหนี้ จำนวนค่าเสียหายที่ลูกหนี้จะได้รับผลกระทบ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจไม่ต้องรับผิดชอบถ้ามีพยานหลักฐานว่าการฝ่าฝืนข้อปฏิบัตินั้น ๆ เป็นไปด้วยความไม่จงใจ หรือเป็นความผิดพลาดโดยสุจริต และนอกจากนี้ศาลยังสามารถพิจารณาให้ลูกหนี้สามารถเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจได้ด้วย⁸⁰

3.2.2 หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศออสเตรเลีย

ในการร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ของไทยนั้น ส่วนหนึ่งมีแนวคิดมาจากกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย ซึ่งเดิมประเทศออสเตรเลียใช้กฎหมาย “Trade Practices Act 1974” เป็นกฎหมายเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการค้า และ “Australian Securities and Investment Commission Act 2001” เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการหลักทรัพย์และการลงทุน มาปรับใช้เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ โดยมีหน่วยงาน “Australian Competition and Consumer Commission : ACCC (คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าและคุ้มครองผู้บริโภค)” และหน่วยงาน “Australian Securities and Investments Commission : ASIC (คณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุน)” มีหน้าที่กำกับดูแล ช่วยเหลือลูกหนี้ในการปฏิบัติชำระหนี้ โดยจะมีเนื้อหาครอบคลุมถึงการทวงถามหนี้ประเภทหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ และความ

⁷⁹ Section 812 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

⁸⁰ Section 813 ,Fair Debt Collection Practices Act 1977.

รับผิดชอบต่าง ๆ มุ่งเน้นให้การติดตามทวงถามหนี้จะต้องกระทำโดยวิธีการที่สุภาพ และให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ประสบปัญหาทางการเงิน⁸¹

ต่อมาประเทศออสเตรเลียได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและมีการพัฒนาการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้จากหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น โดยมีกฎหมาย “Australian Consumer Law 2010 : ACL” เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดไว้ในหมวด 2 ของ “The Competition and Consumer Act 2010 : CCA” (พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้าและคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2553) ซึ่งเข้ามาแทนที่ “Trade Practices Act 1974” และหน่วยงาน ACCC และ ASIC เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งหน่วยงานทั้งสองได้ร่วมกันปรับปรุงวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้จนเกิดข้อปฏิบัติ “Debt Collection guideline : for collectors and creditors” ขึ้นมา ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ โดยแนวปฏิบัตินี้แก้ไขล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. 2560 โดยมีความครอบคลุมการติดตามทวงถามหนี้ประเภทต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้และลูกหนี้ได้เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ในกระบวนการในการติดตามทวงถามหนี้และทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการบริหารงานที่มีความสอดคล้องกันกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค⁸²

หน่วยงาน ACCC และ ASIC เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ มีอำนาจช่วยเหลือลูกหนี้ให้ได้รับการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ช่วยเหลือให้คำปรึกษาลูกหนี้ทางการเงิน การชำระหนี้ การติดตามทวงถามหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหนี้และการติดตามทวงถามหนี้มากขึ้น ซึ่งหน่วยงาน ACCC เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการและบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ส่วน ASIC เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม

แต่อย่างไรก็ดี แม้ว่าหน่วยงาน ACCC และ ASIC จะมีบทบาทในเรื่องของการติดตามทวงถามหนี้เป็นอย่างมาก และแม้ว่าทั้งสองหน่วยงานจะมีอำนาจออกวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้และกำหนดมาตรการในการลงโทษสำหรับการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมได้ก็ตาม แต่ก็ไม่มีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินในบทบาทของศาลได้ อีกทั้งไม่อาจเป็นสื่อกลางในการระงับข้อพิพาทระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ในความขัดแย้งส่วนตัวได้ แต่อาจช่วยเหลือระงับข้อพิพาทในหน่วยงานอุตสาหกรรมบางประเภทได้ เช่น การธนาคาร เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่าหน้าที่โดยหลักของหน่วยงานทั้งสองนั้นคือการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา

⁸¹ ปรีดิเทพ บุณนาค. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 66.

⁸² กัญฉัญญ์ วิเศษสิงห์. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 69. หน้า 87.

ลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้ เกี่ยวกับการเงินนั่นเอง โดยอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย (Australian Securities and Investment Commission Act 2001 ,Australian Consumer Law 2010 : ACL ,The Competition and Consumer Act 2010 : CCA)⁸³

ถึงแม้ว่าประเทศออสเตรเลียจะไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ไว้โดยเฉพาะ แต่จะมีการนำบทบัญญัติของกฎหมายอื่น ๆ และข้อปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ มาปรับใช้เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งมาตรการในการติดตามทวงถามหนี้ของออสเตรเลียมีแนวความคิดในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ตกเป็นลูกหนี้และถูกติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม มีมาตรการโดยมุ่งเน้นทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ อย่างสุภาพ เหมาะสม และยุติธรรม อันจะส่งผลให้ลูกหนี้มีความรับผิดชอบในการชำระหนี้ ทำให้เจ้าหนี้มีโอกาสมากขึ้นที่จะได้รับชำระหนี้คืน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วประชากรของออสเตรเลียเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ การที่ผู้ใดจะตกอยู่ในสถานะลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ได้นั้นล้วนมีเหตุจำเป็นทั้งสิ้น เช่นตกงาน ครอบครัวยากจน เจ็บป่วย เป็นต้น แต่ในขณะที่เดียวกันฝ่ายเจ้าหนี้มักต้องการใช้เวลาในการติดตามทวงถามหนี้ให้สั้นที่สุดเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ยุติโดยเร็ว ดังนั้นจึงทำให้มีวิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้นอยู่บ้าง⁸⁴ โดยจะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ขอบเขตการใช้บังคับ

ในการกำหนดขอบเขตของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง สำหรับผู้ติดตามทวงถามหนี้ คือ บุคคลที่ติดตามทวงถามหนี้ในหน่วยงานธุรกิจ รวมทั้งเจ้าหนี้ด้วย และยังรวมไปถึงผู้ติดตามทวงถามหนี้อิสระ ตัวแทน ผู้รับโอน ทนายความ และบุคคลใด ๆ ที่ติดตามทวงถามหนี้ในนามของคนอื่น และสำหรับประเภทของหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองนั้น ค่อนข้างที่จะแตกต่างไปจากกฎหมายของไทยและอเมริกา คือให้ความคุ้มครองถึงมูลหนี้ทุกประเภท รวมทั้งหนี้ที่รับโอนมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ด้วย อีกทั้งลูกหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองนั้นจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ได้รับความคุ้มครองทั้งสิ้น⁸⁵

3.2.2.2 วิธีการติดตามทวงถามหนี้⁸⁶

1) ข้อปฏิบัติในการติดต่อทวงถามหนี้

⁸³ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission.

⁸⁴ กัญญ์วิมล วิเศษสิงห์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 69. หน้า 86.

⁸⁵ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors 2017.

⁸⁶ *Ibid.*

(1) ผู้ทวงถามหนี้หรือเจ้าหนี้จะต้องติดต่อกับลูกหนี้ตามสมควรและจำเป็นเท่านั้น จะต้องไม่เป็นการติดต่อในลักษณะที่เป็นการข่มขู่ คุกคาม หรือทำให้ลูกหนี้ต้องอับอายต่อบุคคลอื่น โดยในการติดต่อจะต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ด้วย เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ไว้เป็นความลับ ยกเว้นแต่ที่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะดำเนินการในการติดตามทวงถามหนี้ในกรณีที่มีความเหมาะสมและจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

(2) ช่วงเวลาในการติดต่อ จะต้องติดต่อในเวลาที่เหมาะสม การติดต่อทางโทรศัพท์สามารถติดต่อได้ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลาตั้งแต่ 07.30 นาฬิกา ถึง 21.00 นาฬิกา ในวันหยุดสุดสัปดาห์ติดต่อได้ในเวลา 09.00 นาฬิกา ถึง 21.00 นาฬิกา ส่วนการติดต่อโดยตรงต่อหน้าสามารถติดต่อได้ทุกวันในช่วงเวลาตั้งแต่ 09.00 นาฬิกา ถึง 21.00 นาฬิกา ซึ่งห้ามติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนการติดต่อในสถานที่ทำงานกรณีทราบเวลาทำงานนั้นให้ติดต่อได้ในเวลาทำงานปกติหรือในวันธรรมดาเวลา 09.00 นาฬิกา ถึง เวลา 17.00 นาฬิกา ทั้งนี้อาจสามารถติดต่อนอกช่วงเวลาได้ เช่น ลูกหนี้ร้องขอให้ติดต่อในเวลาอื่นเพราะทำงานเป็นกะ โดยสามารถติดต่อในช่วงเวลาได้ตามความประสงค์ที่ตกลงกัน เป็นต้น

(3) ความถี่ในการติดต่อ ไม่ควรติดต่อบ่อยครั้งเกินสมควร ไม่ควรติดต่อเกิน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ หรืออย่างมากที่สุด 10 ครั้งต่อเดือนหากมีความจำเป็น ส่วนการติดต่อกับบุคคลที่สามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่อยู่ของลูกหนี้นั้น ติดต่อกับได้ 1 ครั้งต่อ 6 เดือน ยกเว้นได้รับอนุญาตจากบุคคลนั้นให้ติดต่อเพิ่มเติมได้

(4) ในการติดต่อทวงถามหนี้ ควรที่จะหลีกเลี่ยงการติดต่อโดยตรงต่อหน้ากัน ควรที่จะติดต่อด้วยวิธีการอื่นก่อนโดยที่หากจำเป็นจริง ๆ การติดต่อโดยตรงต่อหน้าให้เป็นทางเลือกสุดท้าย ซึ่งในการติดต่อซึ่งหน้านั้นสามารถกระทำได้หากลูกหนี้ปฏิเสธหรือไม่ตอบรับการติดต่อในทางอื่น

(5) ในกรณีลูกหนี้ได้ตั้งตัวแทนเอาไว้ เช่น ทนายความ ที่ปรึกษาทางการเงิน หรือผู้ดูแล ฯลฯ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องติดต่อกับตัวแทนของลูกหนี้แทน ห้ามติดต่อกับลูกหนี้โดยตรงหากรู้หรือควรจะรู้ว่าลูกหนี้นั้นได้มีการแต่งตั้งผู้แทนเอาไว้แล้ว ยกเว้นเสียแต่เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะติดต่อผู้แทนของลูกหนี้ดังกล่าวแล้วแต่ไม่ได้รับการตอบรับจากผู้แทนภายในระยะเวลาอันสมควร(ปกติคือ 7 วัน) หรือในการแต่งตั้งของผู้แทนนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือลูกหนี้มีความประสงค์ให้ติดต่อกับตัวลูกหนี้โดยตรง จึงจะสามารถติดต่อกับลูกหนี้โดยตรงได้

(6) ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธความรับผิดชอบหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้อาจจะติดต่อกับลูกหนี้เป็นหนังสือหรือดำเนินการตามกฎหมายกับลูกหนี้ก็ได้ ทั้งนี้การติดต่อกับลูกหนี้ทางหนังสือ

จะต้องติดต่อเพื่อกล่าวถึงสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้หรือเสนอแนวทางระงับข้อพิพาท แต่อย่างไรก็ตามหากเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของลูกหนี้ตามกฎหมายได้ หรือกรณีที่บุคคลภายนอกไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะต้องหยุดการติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกนั้น ๆ จนกว่าจะพิสูจน์ความรับผิดชอบของลูกหนี้ได้

(7) กรณีที่ลูกหนี้ร้องขอให้ทางเจ้าหนี้จัดหาข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ให้แก่ลูกหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะต้องจัดหารายการเดินบัญชี รายการเงินของจำนวนหนี้ ดอกเบี้ย รายการชำระหนี้ หรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ลูกหนี้ รวมทั้งสำเนาสัญญา ใบสมัครบัตรเครดิต หรือเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการจัดหาข้อมูลดังกล่าว อาจจะทำให้เป็นการกระทำที่หลอกลวงให้ลูกหนี้เข้าใจผิดได้ ซึ่งเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้จะต้องไม่เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งของลูกหนี้และจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณาข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้น

(8) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพ เป็นธรรม อาจมีการเจรจาต่อรองเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ หรืออาจให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามสมควรก็ได้

2) ข้อห้ามปฏิบัติในการติดต่อทวงถามหนี้

(1) ห้ามเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้กำลังบังคับ ใช้ความรุนแรง รมกวน ก้าวร้าว ใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม หรือด้วยวิธีการใด ๆ ที่อาจเป็นความผิดอาญาในการติดตามทวงถามหนี้ การรบกวนนั้น ในการทวงหนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจพอกระทำได้ตามสมควร

(2) การหลอกลวงให้ลูกหนี้เข้าใจผิด : เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่แสดงตนทั้ง ๆ ที่ไม่เป็นความจริงดังเช่นที่แสดง เช่น แสดงว่าตนเป็นทนายความ หรือเจ้าหน้าที่รัฐแท้จริง ๆ แล้วไม่ได้เป็น เป็นต้น และจะต้องไม่แสดงให้ลูกหนี้เข้าใจว่าจะมีผลทางกฎหมายใด ๆ เกิดขึ้นหากไม่ชำระหนี้ เช่น หากไม่ชำระหนี้จะติดคุก หากไม่ชำระหนี้จะมีความผิดอาญา หากไม่ชำระหนี้จะถูกยึดทรัพย์สินบังคับคดี เป็นต้น แต่ถ้าเป็นผลทางกฎหมายที่สามารถจะเกิดขึ้นได้จริง ๆ เจ้าหนี้ย่อมทำได้

3.2.2.3 บทกำหนดโทษ

กรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามต่าง ๆ จะมีบทลงโทษคืออาจมีโทษปรับหรือถูกดำเนินการตามคำสั่งทางแพ่งต่าง ๆ เช่น การควบคุมพฤติกรรม สั่งให้แก้ไขพฤติกรรม การเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น หรืออาจลงโทษทางอาญาที่ร้ายแรงเฉพาะกรณีที่กระทำรุนแรง หรือกรณีลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกได้รับความเสียหายที่เป็นผลมาจากการกระทำของ

เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ในการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ผู้ที่ได้รับความเสียหาย อาจเรียกร้องค่าเสียหายหรือเรียกร้องให้ศาลมีคำสั่งอื่น ๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายได้⁸⁷

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของกฎหมายไทย และกฎหมายต่างประเทศ(ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศออสเตรเลีย)

จากหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ของไทยและต่างประเทศ(ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศออสเตรเลีย) จะเห็นได้ว่าแม้จะมีวัตถุประสงค์หลักที่คล้ายกันคือคุ้มครองลูกหนี้ที่ถูกติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมก็ตาม แต่ยังมีความแตกต่างกันอยู่หลายประการ ซึ่งถึงแม้ว่าในการตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 จะได้นำแนวคิดหลักมาจากกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียก็ตาม แต่ผู้เขียนเห็นว่าพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ในส่วนของวิธีการติดตามทวงถามหนี้ นั้น เป็นการนำแต่ข้อบกพร่องของกฎหมายสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียมาปรับใช้เสียมากกว่า อีกทั้งในการนำหลักกฎหมายของต่างประเทศมาปรับใช้ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพราะการที่จะนำหลักกฎหมายของต่างประเทศมาปรับใช้ก็ควรที่จะคำนึงถึงความแตกต่างกันของแต่ละประเทศให้เกิดความเหมาะสมกับแต่ละประเทศด้วย เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะนิสัยของประชากรส่วนใหญ่ ความเจริญก้าวหน้า เป็นต้น โดยหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ของไทยและต่างประเทศ(ประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย)นั้นมีความแตกต่างกันหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ข้อยกเว้นต่าง ๆ กรณีฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อบังคับ

หลักเกณฑ์ในการติดต่อทวงถามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศออสเตรเลียไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของบุคคลที่ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อได้ ช่วงเวลาในการติดต่อ จำนวนครั้งหรือความถี่ในการติดต่อ มักจะมีข้อยกเว้นให้แก่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้เสมอ ให้สามารถกระทำการฝ่าฝืนได้ในกรณีที่เหมาะสมหรือจำเป็น โดยกำหนดข้อยกเว้นไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจนในตัวกฎหมายหรือในข้อปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีข้อยกเว้นให้สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากที่กฎหมายกำหนดได้หากได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือจากศาล หรือมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสาร มีข้อยกเว้นให้เจ้าหนี้สามารถติดต่อเกิน 1 ครั้ง หากลูกหนี้ร้องขอ หรือมีเหตุอันเชื่อได้ว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น

⁸⁷ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors 2017.

ในการติดต่อครั้งก่อน หรือกรณีของประเทศออสเตรเลียที่ให้ติดต่อได้ในเวลาปกติ 7.30 นาฬิกา ถึง 21.00 นาฬิกา แต่มีข้อยกเว้นให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้สามารถติดต่อนอกช่วงเวลาดังกล่าวได้หากมีเหตุอันสมควร เช่น กรณีลูกหนี้ทำงานเป็นกะแล้วลูกหนี้ร้องขอ หรือกรณีเรื่องความถี่ในการติดต่อสามารถติดต่อได้เกินกว่าจำนวนครั้งที่กำหนดได้หากได้รับอนุญาตจากบุคคลที่ติดต่อ เป็นต้น แต่พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มักมีการกำหนดข้อยกเว้นไว้ไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด” หรือบางกรณี ไม่มีข้อยกเว้นสำหรับกรณีจำเป็นเลย ซึ่งคณะกรรมการประกาศกำหนดมาแต่ละครั้งนั้นค่อนข้างที่จะไม่เป็นธรรมเสียส่วนมาก เช่น เรื่องจำนวนครั้งในการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ให้เจ้าหนี้ทวงหนี้ได้เพียงวันละครั้ง โดยที่ไม่มีข้อยกเว้นที่ชัดเจนให้กับเจ้าหนี้เลย หรือกรณีที่ให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดต่อได้ในช่วงเวลา 08.00 ถึง 20.00 นาฬิกา ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และวันหยุดราชการติดต่อได้ในช่วงเวลา 08.00 ถึง 18.00 นาฬิกา โดยที่ไม่มีข้อยกเว้นที่ชัดเจนให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้สามารถติดต่อนอกช่วงเวลาที่กำหนดได้ ดังนั้นหากเกิดกรณีปัญหาต่าง ๆ เช่น หากลูกหนี้กับเจ้าหนี้ยังคุยกันไม่เข้าใจ ลูกหนี้ไม่ว่างคุยนานเพราะต้องไปทำงานต่อ ลูกหนี้ขอให้เจ้าหนี้ติดต่อนอกช่วงเวลา แต่เจ้าหนี้ก็ไม่สามารถติดต่อได้เพราะเกรงว่าจะผิดพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ ฯ ซึ่งมีโทษค่อนข้างที่จะรุนแรง ส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างเสียประโยชน์ ลูกหนี้อาจชำระหนี้เกินกำหนดชำระ เพราะไม่เข้าใจเงื่อนไข ทำให้ต้องรับผิดชอบดอกเบี้ยที่มากขึ้น เจ้าหนี้ก็ได้รับชำระหนี้ล่าช้า หรือหากเจ้าหนี้ติดต่อไปแล้วยังคุยไม่จบ สัญญาบัตรศัพท์ขาดหาย หรือสายหลุด หรือถูกตัดสาย โทรศัพท์ทิ้ง จะนับเป็นจำนวน 1 ครั้งหรือไม่ จะสามารถติดต่อลูกหนี้ในวันนั้นได้อีกครั้งหรือไม่ เป็นต้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า หากพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีข้อยกเว้นสำหรับกรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติและข้อบังคับที่เหมาะสม แน่นอนชัดเจนดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย ย่อมจะทำให้พระราชบัญญัติฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

3.3.2 การขู่จะใช้สิทธิในการดำเนินคดี

หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียนั้น ถึงแม้ว่าจะห้ามเจ้าหนี้ข่มขู่ลูกหนี้ในบางประการก็ตาม แต่ก็ห้ามข่มขู่เฉพาะกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้ไม่สามารถที่จะกระทำโดยถูกกฎหมายได้จริง ๆ หากเป็นกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้สามารถกระทำได้โดยถูกกฎหมาย เช่น ขู่จะดำเนินคดีตามกฎหมายหากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ก็ย่อมสามารถทำได้ ซึ่งมีข้อยกเว้นกำหนดไว้อย่างชัดเจนในตัวกฎหมายหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ แต่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 12(3) นั้นกำหนดว่า

ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดโดยการแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สิน หรือเงินเดือน “โดยที่มิได้มีข้อยกเว้นกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าหากขู่ว่าจะดำเนินคดีแล้วยังไม่ดำเนินคดีจริง ๆ ทั้ง ๆ ที่ถ้าจะดำเนินคดีจริง ๆ ก็มีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย จะสามารถกระทำได้หรือไม่” จึงอาจตีความได้ว่าถ้าขู่ว่าจะดำเนินคดีแล้ว ก็จะต้องดำเนินคดีจริง ๆ เท่านั้น มิเช่นนั้นอาจมีความผิด ซึ่งในบางครั้งฝ่ายเจ้าหนี้ก็ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินคดีด้วย อีกทั้งลูกหนี้ที่มีเจตนาทุจริตยังอาจสามารถกลั่นแกล้งเจ้าหนี้ได้ด้วย เช่น หากเจ้าหนี้ส่งหนังสือบอกกล่าวทวงถามให้ชำระหนี้แล้วมีข้อความระบุในหนังสือว่าหากไม่ชำระจะดำเนินคดี แล้วเจ้าหนี้ยังมิได้ดำเนินคดีจริง ๆ ลูกหนี้ก็อาจร้องเรียนกลั่นแกล้งเจ้าหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ มาตรา 12(3) นี้ได้ ดังนั้นการที่กฎหมายบังคับให้จะต้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ทุกคนที่ขู่ว่าจะดำเนินคดีเช่นนี้ย่อมไม่เป็นธรรมกับเจ้าหนี้เป็นอย่างมาก

3.3.3 ความชัดเจนของลักษณะต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

จะสังเกตได้ว่าประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียมีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ บัญญัติไว้ในกฎหมาย หรือกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นขอบเขตการใช้บังคับ วิธีการติดตามทวงถามหนี้ ข้อกำหนด ข้อห้าม ข้อยกเว้นต่าง ๆ แต่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 นั้นมีหลายประการที่ยังไม่มีความชัดเจนแน่นอนและอาจสามารถตีความไปได้ในหลาย ๆ ทาง

3.3.4 บทกำหนดโทษ

หลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของประเทศของสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียนับบทลงโทษสำหรับเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่กระทำการฝ่าฝืนได้อย่างพอสมควรแก่เหตุ หากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการโดยฝ่าฝืนส่วนใหญ่ จะมีบทลงโทษในทำนองที่ถือว่าให้เสียค่าปรับ หรือบังคับให้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการต่าง ๆ หรือเพิกถอนธุรกิจการทวงถามหนี้ เท่านั้น เว้นแต่กรณีเป็นการกระทำที่รุนแรงจริง ๆ จึงจะมีโทษทางอาญาที่ร้ายแรง เช่น การข่มขู่โดยทำร้ายร่างกาย หรือการกระทำการอย่างอื่นที่เป็นความผิดอาญา โดยสภาพอยู่แล้ว เป็นต้น ต่างจากพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่มีโทษรุนแรงเกินสมควรแก่เหตุโดยมีโทษทางอาญาถึงขั้นจำคุกในบางกรณีที่เป็นเพียงการกระทำการ โดยฝ่าฝืนเกี่ยวกับข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติที่ยังไม่ถึงขนาดกับการกระทำรุนแรง เช่น กรณีห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นหรือแจ้งความเป็นหนี้กับบุคคลอื่น มีโทษทางอาญาสูงสุดถึงจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ หรือการทวงถามหนี้โดยเจ้าหนี้ที่รัฐ ต้องระวางโทษ

จำกัดไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ เป็นต้น ซึ่งเกินสมควรแก่เหตุ
ไปมาก