

กฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน



นายเพียงพล เจริญพันธ์

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

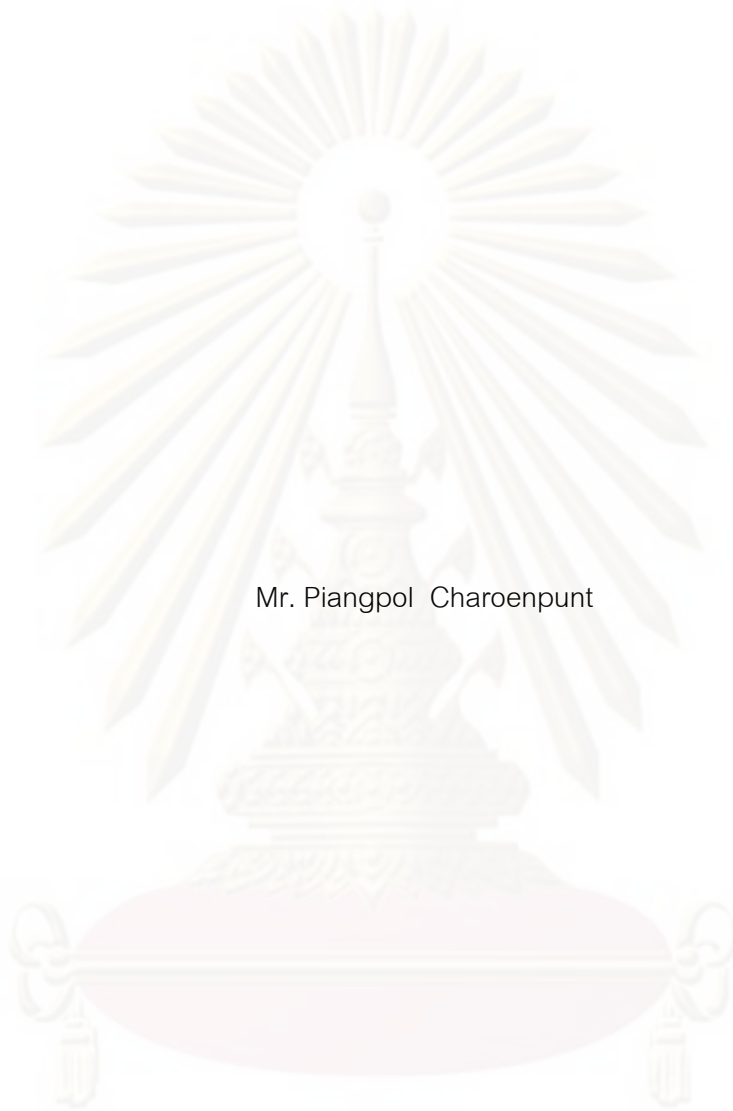
สาขาวิชานิติศาสตร์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CRIMINAL LAW AND THE PROTECTION OF DEBTOR FROM UNFAIR DEBT
COLLECTION PRACTICE



Mr. Piangpol Charoenpant

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Laws Program in Laws

Faculty of Law

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอัน
มิชอบในการติดตามหนี้สิน

โดย

นายเพียงพล เจริญพันธ์

สาขาวิชา

นิติศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ ธานีกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ)



.....
(อาจารย์นิโรธ เจริญประกอบ)

ศูนย์วิจัยทรัพย์สินทางปัญญา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพียงพล เจริญพันธ์ : กฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน.(CRIMINAL LAW AND THE PROTECTION OF DEBTOR FROM UNFAIR DEBT COLLECTION PRACTICE) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร.อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ, 130 หน้า.

ปัญหาอันเกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินในปัจจุบันพบว่าเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้แทนเจ้าหนี้มักจะเลือกใช้วิธีการที่สามารถกดดันและบีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้แก่ตนมากกว่าการที่จะคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้จากการกระทำดังกล่าว เพราะส่วนใหญ่แล้ววิธีการที่ใช้มักจะเป็นการกระทำที่เกินขอบเขตเกินสิทธิของความเป็นเจ้าหนี้ที่จะกระทำได้ ซึ่งวิธีการติดตามหนี้บางอย่างก็เป็นการคุกคามต่อสิทธิของลูกหนี้ในส่วนอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหนี้สินแต่อย่างใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และปัจจุบันพบว่าไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายใดที่จะกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมพฤติกรรมกรรมการติดตามหนี้สินที่มีลักษณะที่ไม่เหมาะสมและคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษาเปรียบเทียบมาตรการคุ้มครองลูกหนี้ของต่างประเทศพบว่าได้มีการวางมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองลูกหนี้ไว้อย่างชัดเจนและเป็นการเฉพาะ เช่นในประเทศสหรัฐอเมริกาและในประเทศนอร์เวย์ สำหรับในประเทศไทยพบว่าได้มีการบัญญัติแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังมีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาแล้วพบว่ายังมีข้อบกพร่องอยู่ จึงเสนอแนะว่าควรมีการบัญญัติความผิดฐานใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน และความผิดฐานประกอบธุรกิจติดตามหนี้สินโดยมิชอบด้วยกฎหมายไว้ในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้มีความชัดเจนและเป็นการเฉพาะเพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน เหมือนอย่างเช่นการบัญญัติความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้เป็นการเฉพาะ ไว้ในหมวด 4 ประมวลกฎหมายอาญาซึ่งจะเป็นผลดีและง่ายต่อการบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาขาวิชา.....นิติศาสตร์..... ลายมือชื่อนิสิต .....
ปีการศึกษา.....2552..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

5085977634 : MAJOR LAWS

KEYWORDS : CRIMINAL LAW / THE PROTECTION OF DEBTOR / UNFAIR DEBT
COLLECTION PRACTICE

PIANGPOL CHAROENPUNT : CRIMINAL LAW AND THE PROTECTION OF
DEBTOR FROM UNFAIR DEBT COLLECTION PRACTICE. ADVISOR :
ASSOC.PROF.DR. APIRAT PETCHSIRI, 130 pp.

Problems arising from unfair debt collection practices nowadays demonstrate that creditors and debt collectors usually adopt methods that can pressure and force debtors to pay back the debt without concerning about unpleasant consequences imposed upon debtors. Generally speaking, the methods deployed always cross the boundary of creditors' rights and limits. Some of the methods are practically a threat to debtors' rights that do not concern with debt itself especially in terms of their dignity and honour as human beings. In addition, at present, it is found that debtors' rights are not sufficiently protected by law because there are no legal articles that set standards for the control of unfair debt collection practices and that provide the protection of debtors' rights.

This thesis does a comparative study in foreign countries' methods of debtor protection. The finding shows that the standards in debt collection restriction and acceptable practices to protect debtors have been clearly and specifically stated. The United States and Norway for example, In Thailand, the Bank of Thailand has created a set of practices in debt collection and also a proposed bill in fair debt collection B.E. ...However, the research has found that defects still exist. Therefore, the suggestion is that a bill on culpability in unfair debt collection practices and in unlawful debt collection businesses should be included in the criminal law codes. This is to clarify the former bill and to expressly protect debtors from unfair debt collection practices as previously conducted in the legalization of penalty against debtors' refusal to pay debt to protect creditors in criminal law codes, category 4. In so doing, it will be beneficial and convenient to the effective enforcement of the bill.

Field of Study : LAWS

Student's Signature *P. Charoenpunt*

Academic Year : 2009

Advisor's Signature *Assoc. Prof. Dr. Pirat Petchsiri*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสะดวกและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดทั้งให้กำลังใจ ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา และการดูแลเอาใจใส่ในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย ด้วยความเมตตาตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ไพฑูรย์ คงสมบุญ เป็นอย่างสูงที่เมตตาและให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้คำชี้แนะและข้อคิดเห็นทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ยิ่งในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์นิโรธ เจริญประกอบ เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาและให้ความเมตตาเป็นกรรมการ วิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย ตลอดทั้งให้ความอนุเคราะห์ในการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลในการทำ วิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลินทร์ พิณีภูวดล และ อาจารย์บำรุง ตันจิตติวัฒน์ เป็นอย่างสูงที่ได้เมตตาและให้ความอนุเคราะห์ส่งเสริมโอกาสทางการ ศึกษาที่ดีให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบระลึกถึงพระคุณมารดาของผู้วิจัย นางไพรินทร์ พิศวงปรากฏาภรณ์ ที่ให้กำลังใจให้คำอบรมสั่งสอนและทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้ผู้วิจัยมีแรงกำลังที่จะก้าวเดินต่อไปในอนาคต ตลอดทั้งกราบขอบพระคุณ ดร.โชติวิธ ชวนิชย์ และอาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์ เป็นอย่างสูงที่เมตตาและให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขออุทิศความสำเร็จจากการทำวิทยานิพนธ์นี้ให้เป็นกตเวทิตุณแก่บุพการี ครูบาอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจได้บ้าง หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมาในโอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 วิธีการศึกษาวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 หนี้สินและการติดตามหนี้สิน.....	7
2.1 ความทั่วไป.....	7
2.2 ความหมายและลักษณะของหนี้สิน.....	8
2.3 ความหมายและลักษณะของการติดตามหนี้สิน.....	18
2.3.1 ความหมายของการติดตามหนี้สิน.....	19
2.3.2 ลักษณะของการติดตามหนี้สิน.....	21
2.3.2.1 การติดตามหนี้สินในลักษณะที่เหมาะสม.....	26
2.3.2.2 การติดตามหนี้สินในลักษณะที่ไม่เหมาะสม.....	31
2.4 ผลกระทบที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน.....	41
2.4.1 ผลกระทบที่เกิดต่อตัวลูกหนี้.....	42
2.4.2 ผลกระทบที่เกิดต่อบุคคลอื่น.....	44

บทที่ 3	แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน.....	47
3.1	แนวคิดในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน.....	47
3.1.1	ความหมายและลักษณะของสิทธิ.....	52
3.1.2	แนวคิดในการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้.....	54
3.2	แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้.....	59
3.3	การคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน.....	66
3.3.1	ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมายอาญา.....	68
3.3.2	ปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายอาญา.....	69
3.3.2.1	ข้อจำกัดของกฎหมายอาญา.....	70
3.3.2.2	ข้อจำกัดในทางปฏิบัติ.....	71
3.3.2.3	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย.....	71
บทที่ 4	กฎหมายและมาตรการบังคับใช้กฎหมายของต่างประเทศและกฎหมายไทย.....	74
4.1	การคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา.....	74
4.1.1	ผู้ได้รับความคุ้มครอง.....	76
4.1.2	ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามหนี้สิน.....	77
4.1.3	โทษและความรับผิด.....	80
4.1.4	การควบคุมและการกำกับดูแล.....	82
4.2	การคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศนอร์เวย์.....	82
4.2.1	ผู้ได้รับความคุ้มครอง.....	83
4.2.2	ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามหนี้สิน.....	83
4.2.3	โทษและความรับผิด.....	85
4.2.4	การควบคุมและการกำกับดูแล.....	85
4.3	การพัฒนากฎหมายและประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายของประเทศไทย.....	86

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	95
5.1 บทสรุป.....	95
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	101
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	112
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	130



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะที่เศรษฐกิจขาดความคล่องตัว ทำให้กลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อย หรือกลุ่มอื่นที่มีความจำเป็นและขาดสภาพคล่องทางการเงิน ต้องยอมรับการก่อกำหนดด้วยความจำเป็น โดยเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ทางการเงินให้การดำเนินชีวิตสามารถเป็นไปได้อย่างราบรื่น แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ บางครั้งลูกหนี้ที่ได้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้ อาจขาดสภาพคล่องทางการเงินจึงทำให้ต้องหยุดชะงักการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ในบางงวด จึงทำให้เจ้าหนี้ตลอดทั้งตัวแทนของเจ้าหนี้นพยายามคิดค้นวิธีการติดตามหนี้สินในรูปแบบต่างๆ เพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้จนเป็นผลสำเร็จ ซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกหนี้โดยตรง ปัญหาที่พบในปัจจุบันส่วนใหญ่เกิดจากการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อประสงค์จะติดตามทวงหนี้ให้ได้โดยไม่คำนึงถึงวิธีการว่าอาจไปกระทบถึงสิทธิ เสรีภาพต่างๆ ของลูกหนี้ ถึงแม้ว่าในความเป็นจริงลูกหนี้กับเจ้าหนี้จะมีนิติสัมพันธ์กันในมูลหนี้ใดๆ ก็ตาม แต่ก็มิได้หมายความว่า เจ้าหนี้จะสามารถทำได้ทุกอย่างเพื่อให้ตนสามารถได้รับชำระหนี้คืนจากลูกหนี้

ดังได้กล่าวมา มุมมองของเจ้าหนี้ไม่ได้มองในความเป็นเหตุเป็นผลเพื่อเข้าใจและให้โอกาสหรือเวลาแก่ลูกหนี้แต่อย่างใด และมักจะใช้อำนาจหรือสิทธิเกินขอบเขตของความเป็นเจ้าหนี้ซึ่งถือว่าเป็นการใช้อำนาจเกินส่วนที่มีอยู่ หรือที่จะสามารถทำได้ตามกฎหมายมากจนเกินไป ทำให้ลูกหนี้ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ซึ่งมักจะเป็นการใช้วิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมายในการติดตามหนี้สิน ทั้งในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และเป็นกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาสำคัญคือ การกระทำเหล่านั้นก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมากต่อลูกหนี้ทั้งในทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ ซึ่งส่งผลในทางลบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตที่ปกติสุขของลูกหนี้ ทั้งต่อภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ครอบครัว และญาติพี่น้อง

โดยลักษณะของการติดตามทวงหนี้ที่เป็นการใช้อำนาจเกินส่วนของความเป็นเจ้าหนี้ อาจเป็นการกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือไม่มีสิทธิตามกฎหมายให้ทำได้ หรือเป็นวิธีการหรือขั้นตอนที่มีอำนาจทำได้แต่กระทำไปนอกกรอบของอำนาจ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการบังคับชำระหนี้เอง เช่น

กรณีลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือตัวแทนของเจ้าหนี้ ก็จะดำเนินการยึดทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกหนี้ มาเพื่อปิดบังบังคับให้ลูกหนี้นำเงินมาชำระหนี้ หรือในบางครั้งอาจมีลักษณะที่ไม่มีกฎหมายระบุว่า เป็นความผิดพึงต้องห้าม แต่มีลักษณะที่ไม่น่าจะกระทำ และได้สร้างความเสียหายให้แก่ลูกหนี้ เป็นอย่างมาก เช่น กรณีของการสืบหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ทรัพย์สินหรือธุรกิจของลูกหนี้ โดยในบางกรณีเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้มักจะนำเรื่องที่ลูกหนี้ เป็นหนี้และเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระหนี้ แล้วลูกหนี้ไม่ดำเนินการชำระหนี้ไปแจ้งแก่บุคคลภายนอก เพื่อให้ลูกหนี้อับอายและเป็นการปิดบังบังคับลูกหนี้ อีกทั้งในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ได้มา ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ หรือเพื่อปิดบังบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยเร็ว หรือลักษณะที่ไปดำเนินการ ติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ลูกหนี้ ไม่ว่าจะ เป็นการไปติดตามทวง หนี้ในเวลา สถานที่ที่บุคคลโดยทั่วไปย่อมคาดหมายได้ว่าจะก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ลูกหนี้ เช่นการไปติดตามทวงหนี้ในเวลายามวิกาล หรือในสถานที่ที่ทำงานของลูกหนี้ หรือในสถานที่ที่ ลูกหนี้กำลังอยู่กับผู้คนเป็นจำนวนมาก การฝากข้อมูลไว้กับบุคคลภายนอกหรือเพื่อนร่วมงาน การ โทรศัพท์มาคุกคามทั้งที่ทำงานและมือถือ การส่งไปรษณียบัตรหรือหนังสือทวงหนี้ที่ไม่ได้ปิดผนึก อย่างมิดชิด เพื่อติดตามทวงหนี้ เป็นต้น

นอกเหนือไปจากการคุกคามหรือใช้อำนาจโดยมิชอบที่พบได้ทั่วไปแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ผู้ติดตามหนี้ยังมีกลยุทธ์อย่างอื่นอีก ในการติดตามทวงหนี้ ซึ่งก็คือการทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดใน กรณีต่างๆ เป็นต้นว่า การทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้ทวงหนี้ในนามของรัฐ รวมทั้งการใช้เครื่องหมาย ของรัฐ หรือของลอกเลียนแบบใด ๆ ซึ่งถือเป็นการแอบอ้าง หรือการทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง เกี่ยวกับ ลักษณะ จำนวน สถานะทางกฎหมายของหนี้ การทำให้เข้าใจผิดว่าผู้ทวงหนี้เป็น ทนายความ หรือเป็นการติดต่อจากทนายความ การทำให้เข้าใจผิดหรือแจ้งแก่ลูกหนี้ว่าการไม่ ชำระหนี้จะทำให้ลูกหนี้ถูกจับกุม จำคุก ยึดทรัพย์สิน หรือถูกนำทรัพย์สินออกขาย หรือถูกยึดค่าจ้างโดย ผู้ติดตามทวงหนี้ได้ทันที ซึ่งจริงๆ แล้วไม่สามารถดำเนินการเช่นนั้นได้

แม้ปัจจุบัน มีการพยายามแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นโดยรัฐ¹ คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ให้มีการออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้มีการ ดำเนินการภายใต้กรอบที่เหมาะสม ซึ่งเป็นหลักพึงปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อันเป็นการทั่วไป เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ เลขที่ ธปท.ผนส.(21) ว.1796/2550 วันที่ออกหนังสือเวียน คือ 14 กันยายน 2550 โดยมีสถาบันผู้รับคือ ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร, บริษัทเงินทุนและบริษัท

¹ธนาคารแห่งประเทศไทย, ประกาศและหนังสือเวียน [ออนไลน์], 18 ธันวาคม 2551. แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th/Thai/Pages/BOTDefault.aspx>

เครดิตฟองซิเอร์ทุกบริษัท, ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัท และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นอย่างนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามแนวปฏิบัติ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

1. ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรให้ข้อมูลกับลูกหนี้หากมีการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน การติดต่อกับลูกหนี้ต้องทำภายในช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ และการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนมีการกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม
2. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้
3. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม

จาก สาระสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่ได้สร้างความเด็ดขาดและตัดแรงจูงใจในการใช้วิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมายในการติดตามหนี้สินได้แต่อย่างใดเลย เพราะเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นเพียงการขอร้องให้ปฏิบัติตามเท่านั้น ถึงแม้แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ดังกล่าวจะได้กำหนดวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการติดตามทวงถามหนี้สินเอาไว้ และหลักเกณฑ์ที่ดีมีเหตุผล แต่ก็มิได้กำหนดบทลงโทษใดๆ เอาไว้สำหรับกรณีที่มีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ด้วยเหตุผลดังกล่าวแนวปฏิบัติที่ออกมาในความเป็นจริงแล้วถือว่ามีข้อบกพร่องการบังคับใช้ขาดประสิทธิภาพ จึงไม่ได้สร้างความเกรงกลัวใดๆ ให้กับผู้ติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในกรณีที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ประกอบธุรกิจที่มีชื่อสถาบันการเงิน เป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และเป็นกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้

ดังนั้นกฎหมายอาญาซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ ที่มุ่งจะลงโทษตัวผู้กระทำความผิด จึงมีประโยชน์สำคัญมากต่อการคุ้มครองมิให้ลูกหนี้ถูกกระทำการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน

จากเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งควรมีบทบาทปฏิบัติเฉพาะแก่การกระทำความผิดอาญาดังกล่าวและมีโทษที่เหมาะสมไว้ในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้มีประสิทธิภาพ เพราะลักษณะของการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นเกิดจากความต้องการได้รับประโยชน์ทางการเงินและผลประโยชน์จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่างไปจากการกระทำความผิดอาญาอื่นๆ ที่มักจะเป็นเรื่องการใช้กำลังรุนแรงโดยตรงและเป็นการกระทำที่มีวิธีการไม่สลับซับซ้อน หรือแม้ว่าบางครั้งลูกหนี้อาจจะสามารถฟ้องร้องดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของเจ้าหน้าที่ที่ใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้แล้วแต่กรณีของลักษณะการกระทำ ก็เป็นเพียงลูกหนี้ส่วนน้อย เนื่องจากมีปัญหาสภาพคล่องด้านการเงิน เกินกว่าวิधिพลตลอดทั้งการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินบางอย่างก็ไม่ใช่ความผิดตามกฎหมายอาญา

ตามเหตุผลที่ได้กล่าวมา ณ เบื้องต้น จึงเห็นได้ว่าการใช้มาตรการทางกฎหมายอาญาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินให้ได้ผลนั้นจะต้องคำนึงถึงตัวบทกฎหมายและปัญหาการบังคับใช้ว่ามีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันหรือไม่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงแนวความคิดทางกฎหมายอาญาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตัวบทกฎหมายและสภาพปัญหาในปัจจุบันเพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการที่จะคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 สมมติฐานของการวิจัย

การติดตามหนี้สินโดยเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ควรมีขอบเขตที่เหมาะสม ในปัจจุบันพบว่ามี การกระทำของเจ้าหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้และเป็นการกระทำที่เกินความจำเป็นและมีลักษณะเป็นการเอาเปรียบ กฎหมายอาญาควรมีบทบัญญัติห้ามพฤติกรรมในการติดตามหนี้สินโดยวิธีการที่ขาดความรับผิดชอบ และกำหนดโทษทางอาญาที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ละเมิดกฎหมายในเรื่องนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุและสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน
2. เพื่อศึกษาถึงแนวคิด หลักเกณฑ์ และมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน
3. เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมายอาญาต่อการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้ ตลอดจนช่องว่างหรือข้อบกพร่องของมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน
5. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ตลอดจนทั้งแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางอาญาให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผู้ที่ใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินและผู้ที่จะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

1.4 วิธีการศึกษาวิจัย

การดำเนินการวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ทางด้านเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าจากหนังสือ บทความ วารสาร จุลสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสารเผยแพร่ ของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานเอกชน ต่างๆ รวมไปถึงวิธีการวิจัย โดยใช้การสืบค้นข้อมูล ตลอดจนทั้งข้อเท็จจริงที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงจาก Internet และ web site ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การทำวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายอาญาในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ว่าปัญหาที่มีอยู่จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินและมาตรการทางกฎหมายอาญาที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญาปัจจุบันสามารถคุ้มครองลูกหนี้ได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงศึกษาแนวทางในการแก้ไข

ปัญหาที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข มาตรการทางกฎหมายอาญาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันและมี ประสิทธิภาพในการบังคับใช้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมาย ต่างประเทศบ้างตามความเหมาะสม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุและสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบ ในการติดตามหนี้สิน
2. ทำให้ทราบถึงแนวคิด หลักเกณฑ์ และมาตรการทางกฎหมายอาญาในการ คัดกรองสิทธิเสรีภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน
3. ทำให้ทราบถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมาย อาญาต่อการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน
4. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้ตลอดทั้งช่องว่าง หรือ ข้อบกพร่องของมาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้ วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน
5. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบใน การติดตามหนี้สิน ตลอดจนทั้งแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขมาตรการทาง อาญาให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผู้ใช้วิธีการ อันมิชอบในการติดตามหนี้สินและผู้ที่จะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

หนี้สินและการติดตามหนี้สิน

2.1 ความทั่วไป

ในภาวะปัจจุบัน สถานการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจและการเงินได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนโดยรวม คนไทยหลายคนกำลังเป็นหนี้สินและเฉพะอย่างยิ่งกับกลุ่มประชาชนที่มีฐานรายได้ไม่สูง หรือประชาชนกลุ่มอื่นๆ ที่มีภาระผูกพันด้านหนี้สินด้วยความจำเป็น ประชาชนเหล่านี้ต้องตกอยู่ในฐานะลูกหนี้ ที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อปัญหาในหลายประการที่เกิดจากการติดตามหนี้สิน หรือการทวงหนี้จากเจ้าหนี้ ทั้งที่เป็นการติดตามหนี้สินโดยตัวเจ้าหนี้เองหรือบุคคลผู้กระทำให้แทนเจ้าหนี้ก็ตาม

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าปัญหาทางเศรษฐกิจนั้นส่งผลเสียโดยตรงต่อผู้เป็นลูกหนี้และมีผลให้หนี้สินนั้นเกิดปัญหาขึ้น เนื่องจากความสามารถของลูกหนี้ที่จะทำการชำระหนี้ได้ตามปกตินั้นเป็นไปได้ยาก เพราะขาดสภาพคล่องในการชำระหนี้ จึงไม่สามารถชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่องเป็นงวดๆ ตามลำดับ ทำให้การชำระหนี้ในบางงวดต้องหยุดชะงักลง ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องหนี้สินขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาของการผิดนัดชำระหนี้โดยในบางครั้งอาจเกิดจากเหตุสุดวิสัย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีหน้าที่ค้างชำระต่อเจ้าหนี้แต่ก็มีได้หมายความว่าลูกหนี้จะไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เพียงแต่อาจจะล่าช้ากว่ากำหนด และในกรณีดังกล่าวเจ้าหนี้เองก็ได้รับค่าเบี้ยปรับ และค่าติดตามทวงถามในอัตราที่สูงจากการชำระหนี้ล่าช้านั้น ไม่ว่าจะหนี้เงินกู้ยืม หนี้จากการเช่าซื้อสินค้า ตลอดจนบัตรเครดิตต่างๆ ซึ่งเจ้าหนี้หรือบุคคลผู้กระทำให้แทนเจ้าหนี้ในการติดตามหนี้สิน ทั้งที่เป็นหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ ได้พยายามดำเนินการเพื่อติดตามหนี้สิน หรือทวงหนี้โดยใช้วิธีการในหลายรูปแบบที่แตกต่างกัน แต่ที่เป็นปัญหาและสร้างความเดือดร้อนซ้ำเติมให้แก่ลูกหนี้คือการติดตามทวงหนี้สินโดยใช้วิธีการอันมิชอบอันเป็นการสร้างความเสียหายให้เกิดแก่ลูกหนี้นอกเหนือจากมูลหนี้ที่ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบ

ดังนั้นเมื่อลูกหนี้ประสบกับปัญหาเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ ตามที่กล่าวมาแล้ว เรื่องใหญ่ที่จะเกิดขึ้นตามมา คือ การถูกเร่งรัดหนี้สินและการติดตามทวงหนี้สิน ตลอดจนทั้งถูกกระทำต่างๆ นานาเพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้จนสำเร็จ บางรายถึงขั้นต้องยอมหันไปใช้บริการของหนี้นอกระบบเพื่อนำมาใช้หนี้ที่ตนกำลังถูกบีบบังคับอยู่ ดังกล่าวถือเป็นปัญหาใหญ่ที่สร้างความเดือดร้อนซ้ำเติมให้กับลูกหนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งปัญหาเกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตาม

หนี้สินทั้งที่ใช้วิธีการข่มขู่ ประจาน ก่อความรำคาญ ความเสียหาย หรือวิธีมิชอบต่างๆ อย่างอื่น ที่ส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ รวมไปถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งในสถานที่ทำงานของลูกหนี้ รวมถึงญาติพี่น้องที่บ้านและบุคคลอื่นในครอบครัว ทั้งหมดล้วนแต่ส่งผลเสียหายแก่ชีวิต ความเป็นอยู่โดยปกติสุข และที่สำคัญคือเกียรติและศักดิ์ศรีของลูกหนี้ ซึ่งยังคงความเป็นมนุษย์ที่ต้องการอาศัยอยู่ในสังคมอย่างสง่างามเผยอีกด้วย

2.2 ความหมายและลักษณะของหนี้สิน

นอกจากปัจจัยที่จำเป็นกับการดำรงชีพแล้วเราทุกคนต่างคงต้องยอมรับว่ายังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อีกมากมายที่เข้ามามีส่วนร่วมสำคัญในการดำรงชีวิตของคนเราซึ่งแล้วแต่ความจำเป็นต่อหน้าที่การงาน ลักษณะของอาชีพ และเทคโนโลยี ทำให้หลายคนต้องพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือการดำรงชีพอยู่เสมอ แต่สถานะภาพทางการเงินของแต่ละคนนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป สำหรับบุคคลที่ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะครอบครองสิ่งเหล่านี้ได้หากแต่ยังคงจำเป็นต้องใช้อยู่จึงต้องหาวิธีการที่จะทำได้นั้นคือ การกู้ยืม เพราะการจ่ายด้วยเงินสดนั้นคงจะเป็นเรื่องยากและลำบากพอสมควร จึงต้องมองหาแหล่งทุนอันเป็นบ่อเกิดของ หนี้ นั่นเอง ซึ่งส่วนใหญ่สาเหตุของการเป็นหนี้ที่ลูกหนี้จำเป็นจะต้องเข้ามาแบกรับภาระ คือ¹

1. หนี้จากการกู้ยืมเงิน อาจทั้งในระบบ หรือนอกระบบ
2. หนี้จากการใช้บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร
3. หนี้จากการใช้บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทปล่อยสินเชื่อก (Non Bank)
4. หนี้จากการใช้บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้า
5. หนี้จากการผ่อนสินค้า รถยนต์ หรือบ้าน เป็นต้น

ในเรื่องของหนี้สินนั้นก็เกิดขึ้นจากหลายวัตถุประสงค์ด้วยกัน แต่ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามก็ย่อมก่อให้เกิดมีมูลหนี้ ที่ลูกหนี้จะต้องรับผิดชอบโดยตรงแต่ทั้งนี้ก็ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาซึ่งอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย และความถูกต้องเหมาะสมที่จะต้องปฏิบัติต่อกันซึ่งเจ้าหนี้เองแม้อยู่ในสถานะที่เหนือกว่า ก็ไม่ได้หมายความว่า จะกระทำการอื่นใดนอกเหนือจากนิติสัมพันธ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับมูลหนี้ ได้ตามอำเภอใจซึ่งจะได้กล่าวในส่วนต่อไป

¹ปิดิชัย พงษ์วานิชชนันต์, อธิฐบุรณ อ้นวงษา และ ภรณ์นิการ์ กิตติเวชกุล, เป็นหนี้จะแก้ไขชีวิตอย่างไร (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2550), หน้า 10-11.

ถ้ากล่าวถึงเรื่องของหนี้ จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่าเริ่มแต่สมัยอยุธยาการกู้ยืมเงินในสมัยก่อน² มิได้มีลักษณะเป็นการเอาที่ดินไปเป็นหลักประกัน ดังเช่นในปัจจุบัน แต่การกู้ยืมเงินในสมัยเดิมนั้นคือ การก่อความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในเชิงอำนาจของผู้มีพระคุณที่ให้กู้และผู้ยืมได้อำนาจคือผู้กู้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าความสัมพันธ์ในลักษณะทรัพย์สิน จึงมีการส่งลูกไปให้ใช้งาน เรียกภาษาชาวบ้านว่าส่งลูกไปซัดดอก ศาสตราจารย์ ร. แลงการ์ด ได้วิเคราะห์สัญญากู้ในสมัยนั้นว่าเป็นความผูกพันที่รวมเอาตัวและกองทรัพย์สินไว้ภายใต้อำนาจเจ้าหนี้โดยตลอดไปเพื่อเจ้าหนี้อาจเรียกร้องให้ตอบแทนบุญคุณได้ทุกเมื่อ จึงเห็นว่า การกู้เงินในสมัยนั้นหมายถึงการกู้ชีวิต เพราะผู้กู้จะต้องสละอิสรภาพในร่างกาย ยอมอยู่ใต้อำนาจของเจ้าหนี้ ฐานะของผู้กุนับว่าใกล้เคียงกับความเป็นทาส จนกระทั่งถึงยุคที่ประเทศไทยเริ่มรับเอากฎหมายสมัยใหม่จากตะวันตกในสมัยรัชกาลที่ 4 ที่เริ่มมีการรับรองความมีศักดิ์ศรีและเท่าเทียมกันของมนุษย์ และมีการรับรองความศักดิ์สิทธิ์ของทรัพย์สินเอกชนมีการเกิดขึ้นของหลักกฎหมายที่สำคัญๆ เช่น กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน การทำนิติกรรมสัญญา รวมถึงเรื่องหนี้ ซึ่งในเรื่องนี้พระองค์ทรงปรับเปลี่ยนความคิดของคนไทยให้ทัดเทียมอารยประเทศด้วยการทรงออกประกาศยกเลิกประเพณีที่บิดามารดา หรือสามีบุตรภรรยาลงเป็นทาส โดยเจ้าตัวไม่สมัครใจเพื่อนำเงินมาชำระหนี้โดยเด็ดขาดเพราะไม่เป็นธรรมแก่เด็กและผู้หญิง ต่อมาในรัชกาลที่ 5 จึงได้ดำเนินการร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ทำให้กฎหมายในแต่ละเรื่องมีความชัดเจนขึ้นตามลำดับ และในปัจจุบัน ในด้านศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกันของมนุษย์กฎหมายสมัยใหม่ถือว่ามนุษย์ทุกผู้ทุกนามเป็นบุคคลและเป็นตัวการของกฎหมาย (Subject of law) ถือว่าบุคคลทุกคนที่เกิดมามีความเท่าเทียมกันในสายตาของกฎหมายหรือที่เรียกกันว่าหลักความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย (Equality Before the Law)

ตามกฎหมายโรมัน³ มีแนวความคิดเรื่องหนี้เหนือบุคคล (personal obligata) ซึ่งเจ้าหนี้มีอำนาจเหนือเนื้อตัวร่างกายของลูกหนี้ และหนี้เหนือทรัพย์สิน (res obligata) ซึ่งเจ้าหนี้มีอำนาจเหนือตัวทรัพย์สินที่จำนำ จำนอง ทั้งสองกรณีนี้เจ้าหนี้หาได้เข้าไปควบคุมเจตนาของลูกหนี้ไม่ แต่ตัวลูกหนี้หรือตัวทรัพย์สินเข้าไปเป็นหลักประกันการชำระหนี้ โดยถือว่าการที่สามารถบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้เป็นสาระสำคัญของหนี้ หาใช้หน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้ของลูกหนี้ไม่ หน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้เป็นเพียงเหตุจูงใจหรือเหตุผลของหนี้เท่านั้น

² แสง บุญเฉลิมวิภาส, ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2548), หน้า 101-102.

³ โสภณ รัตนกร, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, 2548), หน้า 18-22.

กฎหมายโรมันรับรู้เรื่องหนี้ (obligatio) มาก่อนระบบกฎหมายอื่นๆ แต่ก็มีได้ให้คำจำกัดความของคำว่า หนี้ ไว้ อย่างไรก็ดีประมวลกฎหมายของจัสติเนียนได้อธิบายว่าหนี้เป็น “ความผูกพันซึ่งลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ตามกฎหมาย” (a legal tie whereby one is subjected to having to make some performance in accordance with the law)

Obligatio เป็นคำละติน หมายถึง พันธะ หรือความผูกพันตามกฎหมายโรมัน “หนี้” จึงเป็นพันธะ หรือความผูกพันระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ ซึ่งก่อให้เกิดหน้าที่และความรับผิดชอบในการชำระหนี้ทางฝ่ายลูกหนี้ และก่อให้เกิดสิทธิหรืออำนาจทางฝ่ายเจ้าหนี้เหนือลูกหนี้ เพื่อที่จะบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เดิมพันธะหรือความผูกพันนี้เป็นเรื่องทางกายภาพ คือเจ้าหนี้มีอำนาจเหนือเนื้อตัวร่างกายของลูกหนี้ แต่ภายหลังกลายเป็นพันธะหรือความผูกพันทางกฎหมาย ซึ่งเจ้าหนี้คงมีอำนาจเหนือทรัพย์สินของลูกหนี้เท่านั้น “ความผูกพันทางกฎหมาย” หรือ “พันธะทางกฎหมาย” (Juris Vinculum) เป็นเสมือนโซ่ ที่ล่ามลูกหนี้ไว้กับเจ้าหนี้ เมื่อใดที่หนี้ได้รับการชำระ “โซ่” นี้ก็จะคลายออกจากลูกหนี้ ทำให้พันธสภาพจากการเป็นหนี้

คำว่า “หนี้” หรือหนี้สินหรือภาวะที่เป็นหนี้ นั้น ปัจจุบันไม่ได้มีคำนิยามความหมายไว้โดยตรงในประมวลกฎหมายแต่อย่างใด แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะและผลของหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งพิจารณาดูแล้ว คำว่า “หนี้” นั้นอาจหมายถึง นิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายที่เรียกว่า เจ้าหนี้ ชอบที่จะได้รับชำระหนี้ โดยการส่งมอบทรัพย์สิน กระทำการ หรือ งดเว้นกระทำการอย่างใด จากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าลูกหนี้⁴ จึงเห็นได้ว่า หนี้ คือ ความผูกพันทางกฎหมายระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “เจ้าหนี้” และ อีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้” เจ้าหนี้มีสิทธิที่จะเรียกร้องเอาแก่ลูกหนี้ ในทางกลับกันลูกหนี้ก็มีหน้าที่ชำระตามที่เจ้าหนี้เรียกร้อง ถ้ากล่าวคำว่า “หนี้” นั้นจะมีความหมายเช่นเดียวกับ บุคคลสิทธิ, สิทธิเหนือบุคคล และสิทธิเรียกร้องนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้จึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเรียกได้ว่าเป็นบุคคลสิทธิระหว่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า บุคคลสิทธิเป็นสิทธิที่ใช้ย่นระหว่างคู่กรณี คือเจ้าหนี้กับลูกหนี้ นั่นเอง ดังนั้น บุคคลอื่นที่ไม่มีอำนาจตามมูลหนี้ดังกล่าวจะมาบังคับชำระหนี้เอากับลูกหนี้ไม่ได้ เพราะไม่มีบุคคลสิทธิใด ๆ ต่อกัน หรือกล่าวได้อีก

⁴ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้อันหนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมีได้

อย่างไรก็ตามไม่มีหนี้ใด ๆ ต่อกัน เมื่อปรากฏว่าลูกหนี้ไม่กระทำตามหน้าที่ในสิทธิเรียกร้องที่เจ้าหนี้อยู่
นั้น เจ้าหนี้ต้องบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ซึ่งการบังคับชำระหนี้จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลเท่านั้น
ซึ่งหมายความว่าต้องมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาทางแพ่งโดยฟ้องคดีต่อศาลเท่านั้น จึงจะถือว่าเป็นการใช้อำนาจแห่งมูลหนี้ตามกฎหมายและเป็นการใช้สิทธิที่ถูกต้องตามกฎหมาย

คำว่า “หนี้”⁵ เป็นคำสามัญที่คนทั่วไปใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน เมื่อกล่าวถึงหนี้คนทั่วไปจะ
มองในแง่ของความผูกพันระหว่างกัน ถ้าคนหนึ่งมีความผูกพันกับอีกคนหนึ่งก็ว่ามีหนี้ต่อกัน ซึ่ง
อาจไม่ใช่หนี้ตามกฎหมาย 2 ที่มุ่งหมายจะใช้แทนคำว่า OBLIGATION จึงต้องทำความเข้าใจว่า คำ
ว่าหนี้ที่ใช้อยู่ในกฎหมาย หรือโดยนิตินัยมีความหมายว่าอย่างไร

สำหรับนักกฎหมายของไทยท่านต่างๆ ได้ให้นิยามของหนี้ไว้ดังนี้⁶

1. หลวงประดิษฐมนูธรรม ได้ให้ความหมายจากการวิเคราะห์ศัพท์ที่ปรากฏใน
กฎหมายของอิมเปเรอโรมัน ยุคจัสติเนียน บรพ3 ลักษณะ8 ว่า “หนี้ คือความเกี่ยวพันใน
กฎหมายระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้ มีหน้าที่จำต้องดอนทรัพย์สิน
หรือกระทำการ หรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า
เจ้าหนี้”

2. ศาสตราจารย์ ดร.จิต เศรษฐบุตร กล่าวว่า “หนี้เป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
สองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ต้องกระทำ
การนั้นเรียกว่า ลูกหนี้ ส่วนฝ่ายที่ได้รับผลจากการกระทำนั้นเรียกว่า เจ้าหนี้ ส่วนการ
กระทำนั้นแยกออกไปเป็น 3 ชนิด คือ 1. กระทำการอย่างที่เขาใจกัน 2. กระทำการละเว้น
กระทำการ และ 3. กระทำการโอนทรัพย์สิน”

3. ศาสตราจารย์กุศล บุญเย็น กล่าวว่า “หนี้คือความผูกพันในกฎหมายระหว่าง
บุคคลสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “เจ้าหนี้” มีอำนาจที่จะบังคับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า
“ลูกหนี้” ให้ส่งมอบทรัพย์สิน กระทำการ หรืองดเว้นการอันใดอันหนึ่งให้ และที่ว่ากระทำ
การนั้นรวมถึงการทำนิติกรรมด้วย”

⁵ไพโรจน์ วายุภาพ, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้ (กรุงเทพฯ : จีระการพิมพ์, 2545), หน้า 3.

⁶อรพรรณ พนัสพัฒนา, คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2544), หน้า 8-10.

4. ศาสตราจารย์ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช กล่าวว่า “นี่คือความผูกพันที่มีผลในกฎหมาย ซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ ขอบที่จะได้รับชำระหนี้มีวัตถุประสงค์เป็นการกระทำหรืองดเว้นหรือส่งมอบทรัพย์สินจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้”

5. พระยาเทพวิฑูร (บุญช่วย วณิกกุล) กล่าวว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ.2466 ซึ่งยกเลิกไปโดยมิได้ใช้ ได้ให้คำจำกัดความไว้ในมาตรา 10 วรรคแรกว่า “อันว่าหนี้ นั้นโดยนิตินัย เป็นความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลคนเดียวหรือหลายคนฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้ จำต้องส่งมอบทรัพย์สินก็ดีหรือทำการหรือเว้นทำการให้แก่บุคคลคนเดียวหรือหลายคน อีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าเจ้าหนี้”

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้มีการให้ความหมายของคำว่า “หนี้” คือ เงินที่ผู้หนึ่งติดค้างอยู่จะต้องใช้ให้แก่อีกผู้หนึ่ง ความหมายดังกล่าวนี้ถือเป็นความหมายที่เข้าใจกันเป็นการทั่วไป และค่อนข้างมีความชัดเจนในแง่ของหนี้ที่เป็นหนี้เงินจากความหมายดังกล่าวจึงทำให้เห็นว่า มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหนี้สองฝ่าย คือ ฝ่ายเจ้าหนี้และฝ่ายลูกหนี้ เช่นเดียวกันกับหลักการของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ดังนั้นในแง่ของกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หนี้หรือหนี้สินนั้น จึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ นิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ สองฝ่ายขึ้นไป ซึ่งฝ่ายหนึ่งเรียกว่า เจ้าหนี้ มีสิทธิที่จะบังคับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ลูกหนี้ ให้กระทำการหรือ งดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อชำระหนี้ให้แก่ตนได้

ดังนั้น หนี้ คือ นิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า เจ้าหนี้ มีสิทธิให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ลูกหนี้ ให้กระทำการหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยสิทธินี้บังคับได้ตามกฎหมาย คำว่า หนี้ ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ยังใช้ศัพท์อีกคำหนึ่งเรียกชื่อว่า สิทธิเรียกร้อง นอกจากนี้ในตำรากฎหมายและนักกฎหมายยังเรียกหนี้ใหม่อีกชื่อหนึ่งว่า บุคคลสิทธิ อีกด้วย เนื่องจากหนี้ ผูกพันเจ้าหนี้กับลูกหนี้ จึงต้องมีบุคคลสองฝ่ายโดยแต่ละฝ่ายอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ และหนี้ต้องเป็นความผูกพันที่มีผลในกฎหมาย ถ้าลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้อาจมีสิทธิตามมูลหนี้ ที่จะฟ้องร้องต่อศาลขอให้พิพากษาบังคับลูกหนี้ชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ได้ ซึ่งคำว่า หนี้ ถ้ากล่าวถึงทางฝ่ายของลูกหนี้ก็เป็นเรื่องของหน้าที่หรือภาระ ถ้ากล่าวถึงทางฝ่ายของเจ้าหนี้ก็เป็นเรื่องของสิทธิเรียกร้องที่จะบังคับเอาแก่ผู้มีหน้าที่ซึ่งเป็นอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อกกล่าวถึงว่าผู้ใดมีหนี้หรือเป็นหนี้จึงต้องถามว่าเขาเป็นลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ แต่ถ้าพูดถึงสิทธิเรียกร้องก็เข้าใจได้ว่าเป็นการพูดถึงสิทธิของเจ้าหนี้อันเกิดจากหนี้ และในที่สุดเมื่อกกล่าวถึงว่าเป็นความผูกพันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ แสดงว่าหนี้ เป็นบุคคลสิทธิ คือ ก่อให้เกิดความผูกพัน

ระหว่างบุคคลที่จำกัดตัว คือระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้เท่านั้นและบุคคลสิทธิต้องใช้สิทธิทางศาล อันเป็นการใช้สิทธิทางศาลของเจ้าหนี้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้

หนี้ที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ในปัจจุบันจะพบได้ทั้งหนี้ระบบกับหนี้นอกระบบ หนี้ในระบบเป็นหนี้ที่ลูกหนี้ทำกับสถาบันการเงินหรือธนาคารที่มีกฎหมายรับรองและควบคุมอยู่ ส่วนหนี้ นอกระบบเป็นหนี้ที่เกิดจากลูกหนี้ที่ไม่สามารถกู้กับสถาบันการเงินหรือธนาคารได้จึงต้องเลี้ยวไป ใช้บริการหนี้นอกระบบ ความแตกต่างระหว่างหนี้ในระบบกับหนี้นอกระบบคือ

1. หนี้ในระบบ หมายถึง หนี้ที่สถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร หรือบริษัทเงินทุน ต่างๆ เป็นเจ้าหนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นสถาบันการเงินเอกชน หนี้ในระบบจะมีกฎหมายพิเศษที่ ควบคุมด้วยการกำหนด พระราชบัญญัติ โดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย จะ เป็นผู้ดูแล และออกกฎควบคุมธนาคารและสถาบันการเงินอีกชั้นหนึ่ง⁷ หนี้ในระบบถือว่าเป็น หนี้ที่ถูกต้องตามกฎหมาย สัญญาระบุหนี้ไว้เท่าไร ลูกหนี้ก็ได้รับเงินตามที่ระบุไว้ในสัญญา และ เจ้าหนี้ก็เรียกเก็บไม่เกินที่กฎหมายกำหนด โดยเจ้าหนี้ในหนี้ประเภทนี้ก็สามารถแบ่งออกได้ เป็น⁸

1. เจ้าหนี้สถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร (Bank) ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่ ให้บริการสินเชื่อ
2. เจ้าหนี้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เช่น บริษัทผู้ให้บริการ สินเชื่อต่างๆ ทั้งสินเชื่อเงินสด สินเชื่อเช่าซื้อสินค้า หรือบัตรเครดิต
3. เจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งให้กู้ยืมกันโดยถูกต้องและชอบด้วยกฎหมาย

สำหรับการที่สถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคาร พาณิชย์ต่าง ๆ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ ฯลฯ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจ

⁷ เรวัตร์ สกุลคล้อย, ปลดแอกคนเป็นหนี้ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธนารัฐ มีสวย, 2548), หน้า 105.

⁸ ปิติชัย พงษ์วานิชอนันต์, อธิฐบุรณ อ้นวงษา และ กวรรณิการ์ กิตติเวชกุล, เป็นหนี้จะแก้ไขชีวิตอย่างไร, หน้า 13.

⁹ พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523 มาตรา 3 “สถาบันการเงิน” หมายความว่า

(1) ธนาคารแห่งประเทศไทย

(2) ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์

เงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ ฯลฯ คิดอัตราดอกเบี้ยจากผู้กู้หรือลูกค้าเกินกว่าร้อยละ 15 ได้นั้น เนื่องจากมีกฎหมาย¹⁰ กำหนดรองรับให้กระทำได้ ตามพรบ.ดอกเบี้ยให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523 ดังนี้

มาตรา 4 เพื่อประโยชน์การแก้ไขภาวะเศรษฐกิจของประเทศ รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจกำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินอาจคิดจากผู้กู้ยืมให้สูงกว่าร้อยละสิบห้าต่อปีก็ได้

ในการกำหนดตามวรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะกำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยสำหรับสถาบันการเงินบางประเภทหรือทุกประเภทก็ได้ และกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 6 เมื่อรัฐมนตรีกำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยตามมาตรา 4 แล้ว มิให้นำมาตรา 654 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับแก่การคิดดอกเบี้ยของสถาบันการเงินตามที่รัฐมนตรีกำหนดมาตรา 4

เหตุที่กฎหมายกำหนดเช่นนี้ก็เนื่องจาก หากยังคงจำกัดดอกเบี้ยไว้ในอัตราเดิมจะเป็นอุปสรรคแก่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และทำให้ขาดความคล่องตัวในการที่ทางราชการจะใช้อัตราดอกเบี้ยเป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ทางนโยบายการเงินในอันที่จะแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจต่าง ๆ ของประเทศ จึงกำหนดให้มีกฎหมายให้อำนาจแก่ทางราชการ กำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สูงกว่าอัตราดังกล่าวเฉพาะในส่วนนี้ เป็นการให้กู้ยืมของสถาบันการเงินได้

แต่ในทางกลับกัน พบว่าปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์อยู่ในอัตราต่ำมากเฉลี่ยเพียงร้อยละ 2.25 – 3.27 ต่อปี แต่ปรากฏว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศให้ธนาคารพาณิชย์ คิดดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 28 ต่อปีและให้

(3) บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเออร์ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์

(4) สถาบันการเงินอื่นที่รัฐมนตรีกำหนดโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

¹⁰ พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523 มาตรา 4 และมาตรา 6

บริษัทที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ (Non-Bank) คิดดอกเบี้ยส่วนบุคคลได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี และสามารถคิดค่าธรรมเนียมอื่นๆ ได้อีกร้อยละ 13 ต่อปี รวมกันแล้วไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี จึงเห็นได้ว่าการเก็บอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลที่รวมกันแล้วไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ทั้งของธนาคารพาณิชย์และบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ (Non-Bank) จึงเป็นการเอาเปรียบประชาชนเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องรับภาระดอกเบี้ยในอัตราที่สูงเกินกว่าความสามารถในการจ่ายคืนได้ จึงเกิดปัญหาในการชำระหนี้ขึ้น ปัญหาหนี้สินที่เกิดขึ้น จุดเริ่มจะเกิดจากตัวเงินต้น แล้วเงินต้นจะถูกนำไปคิดดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้ในสัญญากู้ยืม หากลูกหนี้เกิดผิดนัดชำระหนี้ก็จะมีค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา ผลก็คือทำให้ยอดหนี้สินของลูกหนี้สูงขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์กรประกอบต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานของสินเชื่ออาจประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้¹¹

1. เงินต้น (Principal) คือยอดเงินเริ่มแรกที่ลูกหนี้ตัดสินใจจะกู้ยืมเงิน เงินต้นเป็นจุดเริ่มของการนำไปสู่การคิดดอกเบี้ยซึ่งจะกลายเป็นยอดที่เพิ่มขึ้นในบัญชีลูกหนี้

2. ระยะเวลากู้ยืม (Term) คือจำนวนการผ่อนชำระ ส่วนมากจะกำหนดให้ผ่อนชำระเป็นรายเดือน (เดือนละครั้ง) ระยะเวลากู้ยืมที่นานขึ้นหมายถึงจำนวนดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นหากต้องการจ่ายดอกเบี้ยให้น้อยลง ก็ควรพิจารณาให้ระยะเวลาที่กู้ยืมน้อยที่สุดคือจ่ายชำระให้เร็วที่สุดนั่นเอง

3. ดอกเบี้ย (Interest Charge) จะคิดจากเงินต้นเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ตามสัญญากู้ยืม โดยทั่วไปถ้าระยะเวลาผ่านไป เงินต้นจะถูกลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งจะส่งผลไปถึงจำนวนดอกเบี้ยก็จะลดลงตามไปด้วย

4. ค่าผ่อนชำระรายเดือน (Monthly payment) หรือค่างวดนั่นเองคือจำนวนเงินที่ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระคืนแก่เจ้าหนี้ในแต่ละเดือนจนครบตามสัญญากู้ยืม โดยทั่วไปค่าผ่อนชำระรายเดือนหรือค่างวดจะมีมูลค่าเท่ากันตลอดระยะเวลาที่กู้ยืม

5. เงินดาวน์ (Down payment) คือเงินสดที่ลูกหนี้ต้องวางให้แก่เจ้าหนี้ในวันที่ยืมวันแรก เงินดาวน์มักถูกกำหนดให้เป็นเปอร์เซ็นต์ของราคาสินค้าเช่น รถยนต์ราคา 500,000 บาทต้องวางเงินดาวน์ 10 เปอร์เซ็นต์ ก็เท่ากับต้องดาวน์ 50,000 บาท ส่วนที่เหลือ 450,000 บาทจะถูกนำไปคิดดอกเบี้ยต่อไป

¹¹CHOKE CHIRA, การแก้ไขปัญหาหนี้สิน/องค์ประกอบพื้นฐานของสินเชื่อ [ออนไลน์], 29 มกราคม 2552. แหล่งที่มา http://thai-debt-solutions.blogspot.com/2009/01/blog-post_25.html

องค์ประกอบสินเชื่อบุคคลพื้นฐานจะมีความสัมพันธ์กันในตัวของมันเอง ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดคือ เงินต้น หรือ เงินดาวน์ ระยะเวลากู้ยืมและดอกเบี้ย หากองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่ง มีการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลกระทบต่อยอดตัวอื่น ๆ ไปด้วย บางองค์ประกอบจะแปรตามกันแต่ บางองค์ประกอบจะแปรไปไปในทิศทางตรงกันข้าม แต่ทั้งนี้ลูกหนี้ก็ต้องพยายามดิ้นรนแทบเอาชีวิตเข้าแลก เพื่อรักษาเครดิต ประกอบกับการติดตามทวงถามหนี้ที่ใช้วิธีการประจานลูกหนี้ไปทั่ว ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานและที่บ้านหรือที่พักอาศัยอื่นๆ ทุกที่ ที่จะสามารถติดตามทวงถามได้ และคนรู้จักตลอดจนการคุกคาม ช่มชู้ ทำให้ลูกหนี้ใช้ชีวิตหรือทำงานอย่างปกติสุขไม่ได้เลย บางคนต้องลาออกจากงานไป ทำให้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของครอบครัวของลูกหนี้ หรือที่ร้ายแรงสุดจนถึงขั้นต้องฆ่าตัวตายซึ่งก็ได้มีตัวอย่างปรากฏให้เห็นแล้วหลายราย และปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อสังคมต่อไปอีกเรื่อยๆ ในอนาคต

2. หนี้นอกระบบ หมายถึง หนี้ที่เอกชนที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงินเป็นหนี้กันเอง หรือที่คนทั่วไปมักเรียกว่า “หนี้อย่างวัน” เพราะจะมีการติดตามเก็บเงินต้นกับดอกเบี้ยทุกวันจนกว่าจะครบจำนวนเงินที่ตกลงกันไว้ หากวันไหนไม่จ่ายเจ้าหนี้ก็คิดค่าปรับและค่าติดตามทวงถามเพิ่มเข้าไปอีก ซึ่งส่วนใหญ่หนี้เหล่านี้มักเป็นหนี้กู้ยืมเงิน แต่อาจจะเป็นหนี้ประเภทอื่นก็ได้ ซึ่งหนี้เหล่านี้มีกฎหมายควบคุมอยู่ไม่มาก¹² หนี้ในกลุ่มนี้มีทั้งหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมาย และหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย คือมีการเอารัดเอาเปรียบลูกหนี้มีการเรียกดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนดมาก หรือที่เรียกกันว่า Loan Sharking¹³ ซึ่งหมายถึง การให้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้มาก เพราะโดยปกติแล้ว การกู้ยืมเงินตามกฎหมายให้เรียกดอกเบี้ยกันได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี หรือถ้าคิดเป็นเดือนก็ ร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน หรือร้อยละ บาทสี่ต่อเดือนนั่นเอง แต่ปัจจุบันมักเรียกกันเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด บางครั้งเรียกถึงร้อยละ 20 ต่อเดือน ซึ่งนับได้ว่าเรียกสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้มาก เช่น กู้เงิน 30,000 บาท แต่ในสัญญาเขียน 300,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 120 ต่อปี ซึ่งจะพบเห็นได้จากแผ่นกระดาษโฆษณาเงินด่วนที่ติดอยู่ตามเสาไฟฟ้า สะพานลอย เป็นต้น ซึ่งการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดนั้น ถือว่ามีความผิดและมีโทษทางอาญาด้วย ตามพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475 แต่ก็มีได้ช่วยในการขจัดปัญหาดังกล่าวได้โดยแม้แต่น้อย

¹² เจริญพร สกฤตคล้าย, ปลัดเอกคนเป็นหนี้, หน้า 106.

¹³ เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์, ภาษาอังกฤษสำหรับนักกฎหมาย เกี่ยวกับกฎหมายอาญาและกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (กรุงเทพฯ : จีระการพิมพ์, 2548), หน้า 124.

ซึ่งโดยปกติแล้วการทำธุรกรรมหรือนิติกรรมใด ๆ เฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าจะต้องเสียดอกเบี้ย แก่กัน และมีได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยกันไว้โดยนิติกรรม (คือในสัญญาหนี้) หรือโดยบทกฎหมาย อันชัดแจ้ง กฎหมายให้ใช้อัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี อย่างไรก็ตามดอกเบี้ยจากการกู้ยืมเงินนั้น กฎหมายห้ามมิให้คิดเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี หรือร้อยละห้าสิบต่อเดือน ถ้าคิดเกินกว่าที่กฎหมาย กำหนดไว้เฉพาะในส่วนของดอกเบี้ยถือว่าเป็นโมฆะ และนอกจากนี้ยังถือว่า ผู้ให้กู้ได้กระทำผิด ตามกฎหมายฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกิน หกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมาย¹⁴ กำหนดว่า “บุคคลใด”

- (ก) ให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือ
- (ข) เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราท่านบัญญัติไว้ในกฎหมาย บังอาจ กำหนดข้อความอันไม่จริงในเรื่องจำนวนเงินกู้หรืออื่น ๆ ไว้ในหนังสือ สัญญา หรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้ หรือ
- (ค) นอกจากดอกเบี้ย ยังบังอาจกำหนดจะเอา หรือรับเอา ซึ่งกำไรอื่นเป็นเงิน หรือสิ่งของหรือโดยวิธีเพิกถอนหนี้ หรืออื่น ๆ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม

ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ดังนั้น การกู้เงินนอกระบบที่คิดดอกเบี้ยแพงมากทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นร้อยละ 5 ร้อยละ 10 ร้อยละ 20 หรือเก็บดอกเบี้ยรายวัน คิดดอกเบี้ยร้อยละ 10 บาทต่อวัน ถือว่าในส่วนของ ดอกเบี้ยเป็นโมฆะและนอกจากนี้ผู้ให้กู้ยังมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราอีกส่วนหนึ่งด้วย

ดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่า การกู้ยืมเงิน รวมไปถึงการเช่าซื้อ การซื้อขาย การค้าประกัน การ จำนอง การรับสภาพหนี้ การให้บัตรเครดิต การเรียกค่าเสียหาย การเรียกทรัพย์สิน เป็นต้น เหล่านี้

¹⁴ พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475 มาตรา 3

จะมีกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ควบคุมอยู่ ซึ่งปกติจะบัญญัติไว้ในลักษณะกลางๆ รัฐเองก็ไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องมากนัก ทำให้สภาพบังคับทางกฎหมายไม่มีความเข้มงวด ปัญหาที่นอกระบบจึงเกิดขึ้นมากกว่านี้ในระบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่นอกระบบจะมีอยู่ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ดี

ส่วนเจ้าหน้าที่อีกกลุ่มหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ไม่ดี เพราะกลุ่มนี้มักจะเรียกเอาผลประโยชน์จากลูกหนี้มากเกินไป เมื่อมีจำนวนมากขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม อาทิ เรียกดอกเบี้ยแพงเกินกว่า ที่กฎหมายกำหนดเป็นจำนวนมาก และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้หรือเร่งรัดหนี้สินมีความรุนแรงถึงขนาดข่มขู่หรือทำร้ายร่างกายได้ แทนที่จะใช้วิธีการตามกฎหมายกำหนด เช่น ต้องผ่านการพิจารณาของศาล บังคับคดี โดยผ่านกรมบังคับคดี จึงเกิดเป็นปัญหาขึ้น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญาในแง่การกระทำที่เป็นความผิดตามกฎหมายอาญาและต้องได้รับการลงโทษต่อการกระทำผิดนั้น ซึ่งบทบาทของกฎหมายอาญาถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเข้ามาจัดการกับปัญหาดังกล่าว และสามารถสร้างความเกรงกลัวให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมแต่ทั้งนี้ต้องอาศัยมาตรการที่มีความเด็ดขาด ชัดเจน และสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง กล่าวคือมาตรการทางกฎหมายอาญานั้นต้องมีประสิทธิภาพมากพอ และสามารถบังคับใช้ได้เป็นอย่างดี แต่ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ากฎหมายอาญานั้นไม่อาจคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างครอบคลุมหรือดีพอเท่าที่ควร ซึ่งจะสังเกตได้จากการที่ปัญหาในเรื่องดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่อง และทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ

2.3 ความหมายและลักษณะของการติดตามหนี้สิน

เมื่อนี้มีผลตามกฎหมายแล้วเจ้าหน้าที่ย่อมมีสิทธิเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ เมื่อหนี้ดังกล่าวถึงกำหนด หากลูกหนี้ไม่ชำระ หรือชำระไม่ถูกต้องตรงตามมูลหนี้ เจ้าหน้าที่ย่อมมีสิทธิเรียกกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้หรือชดใช้ค่าสินไหมทดแทน นอกจากนี้กฎหมายยังได้คุ้มครองเจ้าหน้าที่ โดยป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย จากการกระทำของลูกหนี้ไว้ด้วย ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ชอบที่จะใช้สิทธิเรียกร้องแทนลูกหนี้ หรือเพิกถอนการขอลดหนี้กรรมที่ลูกหนี้ไปสมคบกับบุคคลอื่นทำขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการชำระหนี้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ได้วางหลักไว้ว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหน้าที่ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้” บทบัญญัติดังกล่าววางหลักไว้ชัดเจนกรณีหากข้อเท็จจริงปรากฏว่าบุคคลมีนิติสัมพันธ์ในลักษณะเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้กันแล้ว เจ้าหน้าที่ย่อมอ้างมูลแห่งหนี้นั้นเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ แต่ถึงแม้เมื่อมีหนี้ต่อกันแล้ว มิใช่ว่าเจ้าหน้าที่

จะมีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ทันที แต่การบังคับชำระหนี้จะต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย และข้อตกลงของคู่กรณี กล่าวคือ เจ้าหนี้จะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ก็ต่อเมื่อนั้นถึงกำหนดชำระแล้ว

ดังได้กล่าวมาแล้วจึงเห็นได้ว่ากฎหมายได้วางหลักเอาไว้อย่างชัดเจนถึงเงื่อนไขและแนวทางสำหรับให้เจ้าหนี้ใช้สิทธิเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตน แต่ท้ายที่สุดแล้วกฎหมายก็มีได้วางหลักเกณฑ์ หรือกำหนดขอบเขตเกี่ยวกับวิธีการหรือรูปแบบในการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ไว้แต่อย่างใด ดังนั้นจึงก่อให้เกิดปัญหาขึ้นโดยมีสาเหตุโดยตรงมาจากการกระทำที่เกินความพอดีของเจ้าหนี้ในการติดตามหนี้สินจากลูกหนี้ โดยไม่สนใจผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้ เพราะเจ้าหนี้สนใจเพียงแต่จะทำอย่างไรก็ได้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตน ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหนี้จะต้องใช้ความระมัดระวัง และรอบคอบสำหรับการใช้วิธีการต่างๆ เพื่อติดตามหนี้สิน โดยตระหนักถึงความพอดีของการกระทำที่มนุษย์ผู้เจริญแล้วพึงปฏิบัติต่อกัน เพราะถึงอย่างไร ลูกหนี้เองก็ยังคงมีฐานะเป็นมนุษย์ที่ต้องการอยู่ในสังคมอย่างสง่าผ่าเผย และมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และที่สำคัญสถานะในทางกฎหมายของเจ้าหนี้เองก็มีความเหนือกว่าลูกหนี้อยู่แล้วในแง่ของการดำเนินคดีและใช้สิทธิทางศาล ดังนั้นเจ้าหนี้จึงควรต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้เสียก่อนว่า การใช้สิทธิในการติดตามหนี้สินนั้นสามารถทำได้แต่วิธีการในการติดตามหนี้สินนั้นเป็นเพียงกลไก ที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการใช้สิทธิดังกล่าว ซึ่งไม่อาจทำได้ตามอำเภอใจ ซึ่งในส่วนต่อไปจะได้อธิบายถึงความหมายและลักษณะของการติดตามหนี้สิน

2.3.1 ความหมายของการติดตามหนี้สิน

ความหมายของการติดตามหนี้สิน โดยทั่วไปแล้ว ไม่มีนิยามความหมายอยู่ในกฎหมาย แต่เป็นคำสามัญที่ประชาชนทั่วไปใช้อยู่อย่างแพร่หลายและเข้าใจกันดี บางทีก็ใช้คำว่า การเร่งรัดหนี้สิน หรือ การทวงหนี้ หรือการเรียกเก็บหนี้ แล้วแต่ความพอใจที่จะเรียกกัน แต่อย่างไรก็ดี ยังมีผู้ให้นิยามความหมายเบื้องต้น ของคำว่า การติดตามหนี้สิน ไว้โดยกว้างๆ เช่น

1. การติดตามหนี้สิน หมายถึง มาตรการของเจ้าหนี้ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานทางด้านการจัดเก็บหนี้ เร่งรัดติดตามหนี้ การยึดทรัพย์ และการ

ดำเนินคดี อย่างมีแบบแผน โดยกำหนดวิธีการดำเนินงานในลักษณะของ
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน¹⁵

2. การติดตามทวงหนี้ หมายถึง การทวงถามเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ที่ค้างชำระ
การรับชำระหนี้ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ทั้งก่อน
ฟ้องคดี และหลังจากฟ้องคดีแล้ว จนกระทั่งการบังคับคดีได้เสร็จสิ้นลง¹⁶

ดังนั้นการติดตามหนี้สิน จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการต่างๆ ของเจ้าหนี้หรือ
ผู้ติดตามเพื่อทวงหนี้อันเกี่ยวกับการติดตามหนี้สินโดยเป็นการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ลูกหนี้ชำระ
หนี้ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยผู้ติดตามหนี้สินที่เป็นตัวเจ้าหนี้เอง หรือตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง
จากเจ้าหนี้ หรือผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ หรือบุคคลอื่นๆ ที่กระทำการแทนเจ้าหนี้ซึ่งอาจมีทั้งที่ใช้
วิธีการในการติดตามหนี้สินที่ชอบด้วยกฎหมายมีความถูกต้องเหมาะสม และไม่ชอบด้วย
กฎหมายตลอดทั้งวิธีการอื่นๆ ที่ไม่มีความถูกต้องเหมาะสมต่อลูกหนี้

ในปัจจุบันจะสังเกตเห็นได้ว่า ส่วนมากแล้ว การติดตามหนี้สินนั้น เจ้าหนี้ และหรือบุคคล
ผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ในการติดตามหนี้สินทั้งหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ มักจะไม่คำนึงถึง
วิธีการ หรือรูปแบบที่มีความถูกต้องเหมาะสม แต่จะมุ่งถึงผลโดยตรงว่าต้องได้รับการชำระหนี้จาก
ลูกหนี้ได้สำเร็จเป็นสำคัญ โดยไม่สนใจว่าการกระทำของตนนั้นจะเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย
หรือไม่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกฎหมายอาญาของไทยในปัจจุบันไม่ได้มีมาตรการที่กำหนดลักษณะ
เฉพาะที่ทำให้รู้ได้อย่างแน่ชัดว่าการกระทำเช่นไร เป็นการติดตามหนี้สินโดยชอบด้วยกฎหมาย
และการกระทำเช่นไรเป็นการติดตามหนี้สินโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย มีแต่เพียงบทบัญญัติที่
กำหนดไว้เพื่อใช้บังคับเป็นการทั่วไป สำหรับความผิดที่เกิดขึ้นซึ่งอาจไม่มีความเหมาะสม ในแง่
ของความสัมพันธ์ระหว่างการบังคับใช้กับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้
ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับความเสียหายด้วย ไม่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย
อาญาได้อย่างเต็มที่

¹⁵ วิชัย ปิติเจริญธรรม, กลยุทธ์การติดตามหนี้ ภาคพิศดาร (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิวแบงก์, 2548), หน้า 35.

¹⁶ ประพันธ์ ทรัพย์แสง, ศิลปะการเร่งรัดและการติดตามหนี้สิน (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2536), หน้า 65.

หลังจากที่มีประชาชนที่เป็นลูกหนี้ ของหนี้ สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่เป็นหนี้ในระบบและนอกระบบ ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมจากสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่ติดตามทวงหนี้เองหรือว่าจ้างบุคคลอื่นทวงหนี้แทนนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) หรือ "แบงก์ชาติ" จึงได้ออกหนังสือเวียนเรื่องแนวปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ เมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีสาระสำคัญ คือ

เจ้าหนี้สามารถทวงหนี้ตั้งแต่ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-20.00 น. ส่วนวันหยุดราชการ เวลา 08.00-18.00 น. ต้องแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ ตลอดจนแสดงใบอนุญาตทวงหนี้ การเก็บเงินลูกหนี้ต้องมีระบบและใบเสร็จรับเงิน ส่วนการเรียกเก็บหนี้ห้ามเรียกเก็บจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ ห้ามข่มขู่ รั้งความ ไม่ใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทำลายชื่อเสียง และเก็บความลับของลูกหนี้ ตลอดจนไม่ปลอมแปลง บิดเบือน ข้อมูลให้ลูกหนี้เข้าใจผิด

ส่วนกรณีจ้างบริษัทรับทวงหนี้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้เหมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องแจ้งให้ทราบด้วยว่าจะใช้บุคคลอื่นทวงหนี้แทน ทั้งนี้การคัดเลือกผู้ให้บริการเก็บหนี้ ผู้ให้บริการต้องจัดตั้งเป็นบริษัทและห้างหุ้นส่วน และประเมินผลการทำงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดหรือไม่ แล้วจึงพิจารณาเพื่อต่อสัญญาว่าจ้าง

แต่ทั้งนี้ แนวทางในการปฏิบัติเพื่อติดตามหนี้สินดังกล่าว ก็มีอาจช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดแรงจูงใจในการใช้วิธีการอันมิชอบเพื่อติดตามหนี้สินได้แต่อย่างใด เพราะไม่มีสภาพบังคับหรือการควบคุมที่เป็นมาตรการเด็ดขาดทางกฎหมายเพื่อใช้สำหรับควบคุมการติดตามหนี้สิน ให้มีความถูกต้องเหมาะสม และไม่ก่อความเดือดร้อนเสียหายให้เกิดแก่ลูกหนี้ผู้สุจริตและบุคคลอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ นั้น โดยรายละเอียดจะได้กล่าวในส่วนต่อไป

2.3.2 ลักษณะของการติดตามหนี้สิน

การติดตามหนี้สินนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันไปหลายรูปแบบหลายวิธีการ ซึ่งในเรื่องดังกล่าวไม่มีหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีเพียงแต่แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้จากธนาคารแห่งประเทศไทย¹⁷ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวเป็นเพียงประกาศที่มีลักษณะเป็นการทั่วไป แต่ไม่ได้กำหนดเป็นข้อห้ามอย่างเด็ดขาดไม่มีสภาพบังคับที่ทำให้เกิด

¹⁷โปรดดูภาคผนวก

ความเกรงกลัว ซึ่งนั่นก็หมายความว่า อาจมีการปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามก็ได้ และหากไม่ปฏิบัติตามก็ไม่ได้กำหนดโทษเอาไว้สำหรับการฝ่าฝืนนั้นๆ แต่อย่างใดและที่สำคัญคือ ยังไม่มีมาตรการใดที่จะสามารถเข้ามาจัดการและควบคุมกลุ่มเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะนั้นนอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม แม้เจ้าหน้าที่จะมีสิทธิตามกฎหมายเพื่อเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตน แต่ก็มีได้หมายความว่า สิทธิดังกล่าวของเจ้าหน้าที่นั้น จะสามารถถูกใช้ออกไปในลักษณะใดก็ได้ตามใจชอบของตนโดยไม่สนใจในความถูกต้องเหมาะสมหวังแต่เพียงจะได้มาซึ่งความสำเร็จดังประสงค์ของตนอย่างเต็มปรารถนา ที่จะให้ลูกหนี้ชำระหนี้ นั่นจึงหมายความว่า ลักษณะของการติดตามหนี้สินควรต้องเป็นไปในทางที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เกี่ยวข้องทุกคน ทุกฝ่ายและต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย คือเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ แต่ถ้ามองในแง่ของผู้มีอำนาจที่เหนือกว่า ก็คงเป็นฝ่ายเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องใช้สิทธิที่ตนเองมีอยู่อย่างระมัดระวัง เพียงเท่าที่กฎหมายอนุญาตให้ทำได้เท่านั้น เพราะมิฉะนั้นจะกลายเป็นการใช้สิทธิหรืออำนาจเกินส่วนที่ตนเองพึงจะใช้ได้ ซึ่งส่วนที่เกินไปนั้นถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะกฎหมายไม่อนุญาตให้ทำเช่นนั้นได้

เห็นได้ว่า ลูกหนี้ ต้องตกอยู่ในฐานะที่ต้องได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายมากกว่าฝ่ายเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษ เพราะในทางกฎหมายเจ้าหน้าที่ย่อมอยู่ในฐานะที่เหนือกว่าลูกหนี้ทั้งในเรื่องของการได้รับการประกันการชำระหนี้ทั้งที่เป็นสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ หรือแม้แต่การค้ำประกันด้วยบุคคล ตลอดทั้งถึงขั้นตอนของการดำเนินคดีเพื่อบังคับชำระหนี้ เป็นต้น ล้วนแล้วแต่เป็นหลักประกันที่กฎหมายต่างก็มีบทบัญญัติไว้อย่างชัดเจนทั้งในทางแพ่งและทางอาญา ซึ่งในทางตรงกันข้าม ตัวลูกหนี้เองนั้นกลับไม่มีกฎหมายใดที่มีบทบัญญัติเพื่อให้การคุ้มครองไว้เป็นการเฉพาะ อย่างเช่นเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายอาญาซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากต่อการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จึงส่งผลให้ลูกหนี้ ถูกเจ้าหน้าที่และหรือผู้กระทำการแทนเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามทวงถามหนี้มักใช้วิธีการที่เกินความจำเป็นและวิธีการอื่นที่เป็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายในการติดตามหนี้สินอยู่เป็นประจำ และเพิ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นลักษณะของการติดตามหนี้สินที่เจ้าหน้าที่และหรือผู้กระทำการแทนเจ้าหน้าที่ยึดถือและกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการติดตามหนี้สินอย่างแพร่หลาย ดังกล่าวมาแล้วจึงเห็นได้ว่า หากจะยึดถือเอาตามหลักความชอบด้วยกฎหมาย ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่ดีและเป็นธรรมแก่ลูกหนี้จำเป็นต้องเป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมายทุกขั้นตอนทุกกระบวนการ และที่

สำคัญยิ่งกว่าสิ่งอื่นใดคือการกระทำนั้นต้องมีความเหมาะสมด้วย เช่น มีลักษณะที่เป็นการเจรจา ประนีประนอมยอมความ หรือการเร่งรัดหนี้สินเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยวิธีที่สุภาพ ไม่เป็นการละเมิดสิทธิของลูกหนี้ เป็นต้น

แต่ในทางปฏิบัติแล้วมักจะพบว่า ในเบื้องต้นของการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้และหรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ มักจะต้องมีการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้เป็นลำดับแรกก่อนเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อจะรู้ว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินใดที่พอจะชำระหนี้ได้เพื่อจะได้ดำเนินการแจ้งให้ชำระหนี้ หรือเจรจาต่อรอง ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้โดยเฉพาะทรัพย์สินของลูกหนี้ อาจอยู่ที่ตัวลูกหนี้เอง หรืออยู่ที่บุคคลภายนอกตลอดทั้งสิทธิต่างๆ ของลูกหนี้ กรณีดังกล่าวต้องอาศัยหลักการสืบสวนตามสมควรและต้องไม่ใช่วิธีการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย¹⁸ ซึ่งจะทำให้กลายเป็นการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญมาก โดยในทางปฏิบัติการตามหาตัวลูกหนี้และทรัพย์สินให้พบ เจ้าหนี้และหรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ในการติดตามหนี้สิน มักจะใช้ทุกวิถีทางอย่างเต็มความรู้ความชำนาญในวิธีการสืบหาและเทคนิควิธีการต่างๆ กัดค้นให้ลูกหนี้อยู่อย่างปกติสุขไม่ได้ บีบคั้นให้ลูกหนี้ปรากฏตัวออกมาพร้อมกับตัวทรัพย์สินด้วย (ถ้ามี) ทั้งนี้โดยใช้กลยุทธ์การเจรจา หรือจดหมายเตือน และหรือ Notice ร่วมกับตราขายที่เน้นข้อความเร่งรัดหนี้สิน เช่น “เตือนครั้งสุดท้าย” “เตือนก่อนส่งฟ้อง” “อนุมัติฟ้อง” เป็นต้น สำหรับวิธีการสืบหาจะเริ่มจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น บ้านตามที่ระบุในสัญญา สำเนาบัตรประชาชน รวมทั้งเพื่อนบ้านและบิดามารดา ญาติพี่น้องทั้งหลาย ที่ทำงาน รวมถึงจากสำนักงานเขต อำเภอ สำนักทะเบียนราษฎรกลาง โดยในการสืบหาข้อมูลทุกครั้งหากไม่พบตัวลูกหนี้ หรือทรัพย์สิน ของลูกหนี้ เจ้าหนี้ก็จะฝากข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อและเบอร์ที่ให้โทรติดต่อกลับเจ้าหนี้หรือผู้ติดตาม ทวงถามหนี้สินที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้¹⁹

ดังกล่าวมาแล้ว ณ เบื้องต้นจึงเห็นได้ว่า เจ้าหนี้สามารถที่จะใช้สิทธิเรียกร้องของตนที่มีอยู่ตามกฎหมาย²⁰ โดยการดำเนินการต่างๆ ในการติดตามหนี้สิน เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตน ในช่วงก่อนที่จะใช้สิทธิทางศาลเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีได้หลายวิธี แต่ในส่วนของ การติดตามหนี้สินนั้นเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่าไม่มีกฎหมายใดที่ได้บัญญัติถึงขั้นตอน รูปแบบ หรือวิธีการเอาไว้ เพียงแต่ให้สิทธิแก่เจ้าหนี้ในอันที่จะเรียกร้องให้ลูกหนี้ ปฏิบัติการชำระหนี้ให้แก่ตนได้เท่านั้น

¹⁸ ประพันธ์ ทรัพย์แสง, ศิลปะการเร่งรัดและการติดตามหนี้สิน, หน้า 90-91.

¹⁹ วิชัย ปิติเจริญธรรม, กลยุทธ์การติดตามหนี้ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีไลท์, 2539), หน้า 72-73.

²⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194

ดังนั้นเนื่องจากไม่มีกฎหมายใดได้กำหนดลักษณะที่เป็นแบบพิธีของการติดตามหนี้สินเอาไว้ว่ามีขั้นตอน รูปแบบ วิธีการอย่างไร จึงทำให้การติดตามหนี้สินสามารถทำได้โดยตามใจชอบ ไม่มีขอบเขตจำกัดจึงมีความง่ายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นต่อลูกหนี้ด้วยเช่นกัน เพราะเจ้าหนี้สามารถใช้การดำเนินการใดๆ ได้อย่างไม่มีเงื่อนไขที่มีลักษณะเป็นการเฉพาะ ที่สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติหรือห้ามปฏิบัติในการติดตามหนี้สินไว้อย่างชัดเจน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับหนี้เงินนอกระบบ เจ้าหนี้อาจรู้อยู่แล้วว่า การฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อบังคับชำระหนี้กับลูกหนี้นั้นอาจเกิดข้อโต้แย้งในชั้นศาลเกี่ยวกับเรื่องการคิดอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ และหรือค่าธรรมเนียมอย่างอื่น ๆ ซึ่งรวมแล้วเป็นจำนวนเงินที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้มาก ซึ่งอาจทำให้ศาลใช้ดุลพินิจลดหย่อนจำนวนลงได้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมแก่ลูกหนี้

ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่เจ้าหนี้ต้องเลือกใช้วิธีการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการต่างๆ บังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืน เรื่อยๆ จนกว่าลูกหนี้จะทนต่อความกดดันหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ไหวและยินยอมหาทางคืนหนี้ให้ในที่สุด และที่สำคัญยิ่งกว่านั้น คือการที่ลูกหนี้ยินยอมชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ตามจำนวนที่ติดตามทวงถามนี้จะทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้หรือประโยชน์มากกว่าที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลในการฟ้องร้องคดี²¹ ด้วยเหตุนี้เจ้าหนี้จึงมักนิยมใช้วิธีการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้มากกว่าการฟ้องร้อง เนื่องจากได้ผลรวดเร็วไม่เสียเวลา ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า และทำได้ง่าย เช่นนี้แล้วจึงเห็นได้ว่าแม้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายของเจ้าหนี้จะนำไปสู่การบังคับชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย แต่สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้เป็นเพียงบุคคลสิทธิมิใช่สิทธิเด็ดขาดเหนือบุคคลทั่วไปดังเช่นทรัพย์สิน ดังนั้นกฎหมายจึงมิได้ให้อำนาจเจ้าหนี้ในอันที่จะบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้เองลำพังโดยตรง หากแต่เจ้าหนี้จะต้องใช้สิทธิเรียกร้องที่มีอยู่นั้นผ่านกระบวนการในชั้นศาลเท่านั้น เพื่อขออำนาจศาลให้มีคำพิพากษาบังคับลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตน เจ้าหนี้ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการต่างๆ ในการดำเนินการเพื่อบังคับชำระหนี้จากลูกหนี้หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ตามอำเภอใจได้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้ แม้การติดตามทวงหนี้สินจะถือว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ตามกฎหมายแม้ในเรื่องดังกล่าวเป็นเพียงเรื่องที่ทำให้การรับรองสิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ที่มีต่อลูกหนี้ และจะเห็นได้ว่าไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดกรอบระยะเวลาอันเป็นอายุความแห่งการเสียสิทธิในการ

²¹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 วรรคหนึ่ง ถ้าลูกหนี้ละเลยเสียไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้นได้

ติดตามทวงถามหนี้สินเอาไว้เช่นเดียวกับอายุความในการฟ้องร้องบังคับคดี ด้วยเหตุผลนี้จึงถือเป็นประโยชน์อย่างมากต่อฝ่ายเจ้าหนี้ เพราะว่าแม้สิทธิเรียกร้องในการฟ้องร้องบังคับคดีของเจ้าหนี้จะขาดอายุความตามกฎหมายแล้ว แต่หนี้ที่ขาดอายุความไม่ตัดสิทธิเจ้าหนี้ที่จะมาฟ้องลูกหนี้เป็นคดีต่อศาล

เพียงแต่หนี้ที่ขาดอายุความนั้นจะมีประโยชน์ต่อลูกหนี้ในแง่ที่ลูกหนี้มีสิทธิขอปิดการชำระหนี้โดยการหยิบยกเหตุแห่งการขาดอายุความนั้นเป็นข้อต่อสู้กับเจ้าหนี้ในชั้นศาล เพื่อขอให้ศาลพิพากษายกฟ้องตนเท่านั้น แต่ความจริงแล้ว หากเป็นเรื่องระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ “นอกศาล” สิทธิในการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ยังคงมีอยู่ตลอดไป โดยเจ้าหนี้ยังสามารถทำการติดตามหนี้สินจากลูกหนี้ได้เสมอตราบใดที่มูลหนี้อันเป็นความผูกพันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้นั้นยังไม่ระงับไปตามกฎหมาย เพราะในทางกฎหมายนั้น หนี้จะระงับไปก็แต่โดยการ ชำระหนี้ การแปลงหนี้ การปลดหนี้ การหักกลบลบหนี้ หรือหนี้เคลื่อนกลืนกันเท่านั้น ดังนั้น เจ้าหนี้ยังคงมีสิทธิติดตามหนี้สินจากลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตนได้ตลอดจนกว่าการชำระหนี้จะเสร็จสิ้นและระงับไป

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ในการติดตามหนี้สินนั้นอาจดำเนินการโดย

1. เจ้าหนี้เป็นผู้ใช้สิทธิเรียกร้องในการติดตามทวงถามหนี้ของตนจากลูกหนี้ด้วยตนเอง หรืออาจให้ลูกจ้างของตนเป็นผู้ดำเนินการแทนก็ได้ ไม่ว่าจะ เป็น

- (1) เจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา เช่น นายทุนเงินกู้นอกระบบ หรือบุคคลอื่นทั่วไป และ
- (2) เจ้าหนี้ที่เป็นนิติบุคคล เช่น สถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร , สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ , เอกชนที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากภาครัฐให้บริการสินเชื่อได้เพียงอย่างเดียว แต่ไม่สามารถรับฝากเงินได้ เช่น บริษัท EASY BUY หรือ บริษัท AEON หรือ CETELEM เป็นต้น , ห้างสรรพสินค้าที่ให้บริการบัตรเครดิตผ่อนชำระค่าสินค้า เช่น TESCO LOTUS เป็นต้น , เอกชนที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น AIS หรือ DTAC เป็นต้น

2. การติดตามหนี้สินที่เจ้าหนี้ว่าจ้างหรือมอบหมายให้บุคคลภายนอกดำเนินการทวงถามจากลูกหนี้แทนตน ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาที่ทำกันเป็นกลุ่มและที่เป็นนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจรับจ้างเร่งรัดหรือติดตามทวงถามหนี้โดยตรง

2.3.2.1 การติดตามหนี้สินในลักษณะที่เหมาะสม

ในเรื่องของวิธีการในการติดตามหนี้สิน กฎหมายไม่ได้มีบทบัญญัติหรือให้คำนิยามใดๆ เอาไว้ ดังนั้น การติดตามหนี้สินที่ใช้วิธีการที่มีความเหมาะสม อาจหมายถึงความถี่ การกระทำหรือ การดำเนินการต่างๆ ทุกขั้นตอนเพื่อติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือ ศีลธรรมอันดีของประชาชน ไม่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และที่สำคัญคือไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศแจ้งต่อธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) ให้ยึดแนวทางการติดตามทวงหนี้ที่เหมาะสม เริ่มตั้งแต่วันที่ 14 กันยายน 2550 เป็นต้นไปโดยมีเหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ เพราะเนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง โดยในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบการ” เป็นผู้ดำเนินการเองรวมถึงการว่าจ้างให้บุคคลอื่นเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติ

1. เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00–20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00-18.00 น. ภายใต้ความถี่ที่เหมาะสม

2. การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่เป็นการติดต่อโดยตรงของผู้ให้บริการ (face to face) ให้ผู้เรียกเก็บหนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

3. วิธีการเรียกเก็บหนี้

ก. ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

ข. ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

ค. ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริงรวมถึงไม่ปลอมแปลงบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้นหรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

ง. ไม่ข่มขู่ คุกคามที่มีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น

- ชมขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น หรือชมขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่มีการชำระหนี้

- ชมขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ชมขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ชมขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

จ. ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

ฉ. ไม่ใช่ภาษาหยาบคาย ชมขู่ ดุหมั่นหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการชมขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำความผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

4. การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

ก. ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร ทั้งนี้ ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความ หรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

ข. ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่เท่านั้น

ค. ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่และสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

ง. ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ ข และ ค เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

5. การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

สำหรับการว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

1. การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ก. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

ข. ผู้ประกอบธุรกิจควรต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

2. ในการคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และการเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่

อปท.กำหนดเพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

3. การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- (1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- (2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- (3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)
- (4) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้
- (5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

สำหรับการจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

1. ให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับทราบเป็นระยะ

2. ให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดระบบในการที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ดังกล่าวมาทั้งหมดประเด็นที่น่าสนใจมากที่สุด คือวิธีการเก็บหนี้ ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติ พี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชี้อาลัย หรือทรัพย์สินของลูกหนี้เพียงเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ และห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้ลำค้ำญผิด เช่น ห้ามบิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกจากชื่อจริง รวมทั้ง

ไม่ใช่สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางให้ลูกหนี้สำคัญคิดว่ามาจากหน่วยงานรัฐหรือเครดิตบูโร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ระบุข้อสำคัญไว้ว่า ห้ามบิดเบือนเอกสารทวงหนี้ว่าเป็นเอกสารทวงหนี้จากหน่วยงานรัฐหรือบริษัทชื่อ มูลเครดิต ไม่ปลอมแปลงข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้ รวมทั้งห้ามข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้ หรือข่มขู่จะเพิ่มค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการติดตามหนี้ และการติดต่อลูกหนี้ต้องมีเหตุผลอันสมควรไม่ทำให้ลูกหนี้และบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ ที่สำคัญต้องเก็บความลับของลูกหนี้ ไม่เปิดเผยเกี่ยวกับการเป็นหนี้ต่อบุคคลอื่น บุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ หรือมีเจตนาทำให้อับอาย

วิธีการที่กล่าวมาทั้งหมด ถือได้ว่าเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสม หากพิจารณาในแง่ของสิทธิตามกฎหมายของเจ้าหนี้ที่จะเรียกชำระหนี้ และสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของลูกหนี้ในความเป็นอยู่อย่างสงบเรียบร้อยของตน จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนขึ้นระหว่างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยเฉพาะฝ่ายลูกหนี้ที่เสียเปรียบฝ่ายเจ้าหนี้ทั้งในทางพฤติการณ์และนิติสัมพันธ์ ซึ่งจะได้กล่าวในส่วนต่อไป แต่อย่างไรก็ตามในเวลานี้จะเห็นได้ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยก็เริ่มเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้พยายามหามาตรการเพื่อกำกับดูแลและคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ ซึ่งถือว่าการเริ่มต้นที่ดีในการที่จะพัฒนากฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องต่อไป

2.3.2.2 การติดตามหนี้สินในลักษณะที่ไม่เหมาะสม

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าวิธีการในการติดตามหนี้สินนั้น ไม่ได้มีกฎหมายกำหนดรูปแบบไว้เป็นการเฉพาะ หรือขอบเขตเอาไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น วิธีการในการติดตามหนี้สินที่ไม่เหมาะสมจึงอาจหมายถึงความถึง การกระทำหรือการดำเนินการต่างๆ ทุกขั้นตอนเพื่อติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เป็นการรบกวนสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการที่ตรงกันข้ามกับการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม นั่นเอง

ในปัจจุบันลูกหนี้หลายคนประสบกับปัญหาการถูกคุกคามจากการติดตามทวงถามหนี้สินที่กระทำเกินความจำเป็น เกินขอบเขตความพอดีที่ลูกหนี้จะสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติสุขได้ ปัญหาดังกล่าวได้ถูกนำมาเป็นข้อวิพากษ์วิจารณ์เป็นอย่างมาก เกี่ยวกับการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหนี้ ทั้งในระบบและนอกระบบ มีลูกหนี้จำนวนมากที่ได้รับผลร้ายจากการใช้สิทธิเกินส่วนของเจ้าหนี้ จากการติดตามหนี้สินในรูปแบบต่างๆ เพื่อบีบบังคับให้

ลูกหนี้ชำระหนี้ จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์และสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ รวมทั้งสื่อ Internet ที่มีการสนทนา และระบายความทุกข์เพื่อช่วยกันหาทางออก โดยการให้กำลังใจกันผ่าน กระดานสนทนาของชมรมหนีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ในกำกับดูแลของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (<http://www.consumerthai.org/debt>) โดยอาจแยกออกเป็นลักษณะต่างๆ โดยสรุปคือ

1. ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่เป็นการคุกคามสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ เช่น

- (1) โทรศัพท์ติดตามลูกหนี้เป็นจำนวนบ่อยครั้งเกินความจำเป็น หรือโทรไปที่บ้าน แจ้งกับคุณพ่อคุณแม่ว่าลูกเป็นหนี้ให้รีบหาเงินมาใช้หนี้มิฉะนั้นจะเอาตำรวจมาจับ
- (2) โทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ในเวลากลางคืน ตอนดึกหรือยามวิกาล
- (3) ใช้คำพูดหรือวาจาที่มีความหยาบคาย รุนแรง หรือด่าทอลูกหนี้ทางโทรศัพท์ การใช้วาจาดูหมิ่นถากถาง เสียดสี ด่าพ่อคุณแม่ลูกหนี้
- (4) ไปพบลูกหนี้ที่ทำงานโดยมิได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ หรือส่งคนมาขอพบที่บ้าน และ ถ้าลูกหนี้ไม่ออกมาพบ หรือไม่อยู่ก็จะฝากข้อความหรือ ตะโกนอยู่หน้าบ้านหรือหน้าที่ทำงาน เพื่อให้คนได้รับรู้
- (5) รบกวนในเวลาทำงานเช่นโทรมารบกวนว่าไม่ใช้หนี้จะเอาตำรวจไปจับ, จะมาเอาสินค้านี้คืน, จะโทรไปบอกผู้จัดการ เป็นต้น
- (6) ไม่แสดงตนให้ชัดเจนให้ลูกหนี้ทราบ และไม่แจ้งวัตถุประสงค์ในการโทรศัพท์ มาติดต่อกับลูกหนี้ และไม่แสดงเอกสารว่าได้รับมอบอำนาจให้มาทวงหนี้จากใคร ทำให้ลูกหนี้ไม่ทราบว่าเป็นใคร

2. ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่มีเจตนาทำให้ลูกหนี้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง เช่น

- (1) ส่งไปรษณียบัตรไปถึงลูกหนี้เพื่อติดตามทวงหนี้
- (2) ส่งจดหมายการเป็นหนี้ของลูกหนี้ไปยังเพื่อนบ้านของลูกหนี้เพื่อติดตามทวงหนี้
- (3) ส่งโทรสารเพื่อแจ้งให้ชำระหนี้ไปยังที่ทำงานของลูกหนี้
- (4) โทรศัพท์แจ้งการชำระหนี้ต่อเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้ในที่ทำงานนำเรื่องราวเกี่ยวกับการเป็นหนี้ของลูกหนี้ไปเล่าให้บุคคลที่สามฟัง เช่น ไปเล่าให้กับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ค้าประกันหรือคู่สมรสหรือบุคคลซึ่งมิได้เป็นลูกหนี้ตาประชาชนลูกหนี้ที่ตลาดหรือที่ชุมชน หรือโทรไปหาผู้ใหญ่บ้านกำนันให้ไปบอกพ่อแม่ของลูกหนี้ด้วยถ้าไม่จ่ายเงินแทนจะเอาตำรวจไปจับถึงบ้าน, จะไปยึดที่นา, ยึดบ้าน, ยึดทรัพย์ เป็นต้น

3.ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่เป็นการคุกคามต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ เช่น

- (1) แจ้งว่าจะทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกายของลูกหนี้
- (2) ทำให้รู้สึกกลัวโดยแจ้งว่าจะพาตำรวจมาจับ
- (3) แจ้งว่าจะทำลายทรัพย์สินของลูกหนี้

4.ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่มีเจตนาแสดงข้อมูลเพื่อให้ลูกหนี้ออกไป และวิตกกังวล เช่น

- (1) แจ้งว่าจะฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีทางอาญา
- (2) แจ้งว่าจะอายัดเงินเดือนลูกหนี้ทันที
- (3) แจ้งว่าจะยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ทันที
- (4) แจ้งว่าเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ
- (5) แจ้งว่าจะทำให้ลูกหนี้ถูกไล่ออกจากงานโทรไปหาผู้จัดการหรือฝ่ายบุคคลฝากบอกให้ลูกหนี้เอาเงินมาจ่าย , บางรายถึงกับบอกว่าให้ไล่ออกจากงานเพราะมีหนี้สินมาก

5.ลักษณะของการติดตามหนี้สินที่มีเจตนาติดตามเอาตัวบุคคลอื่นที่มีได้เป็นลูกหนี้แต่อาจมีความเกี่ยวข้องเป็นญาติพี่น้อง กับลูกหนี้ เป็นเจ้านาย หรือเพื่อนร่วมงานโดยมีเจตนาหลักเพื่อสร้างความกดดันต่อตัวลูกหนี้ เช่น โทรไปทวงหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้พร้อมต่อว่าให้เสียหาย เช่น ไม่อบรมสั่งสอนลูกปล่อยให้ไปโกงชาวบ้านเขา หรือโทรศัพท์ไปทวงหนี้กับผู้ใหญ่บ้านหรือกำนันเพื่อประจานลูกหนี้ เป็นต้น

สรุปโดยรวมแล้วจะเห็นได้ว่าในทางปฏิบัตินั้น จากการศึกษาข้อมูลของชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รวบรวม วิธีการทวงหนี้ หลากหลายวิธีแต่ทั้งนี้ความเข้าใจในแง่ของเจ้าหนี้มักจะมองอยู่เสมอว่าหากลูกหนี้ชำระหนี้ล่าช้าไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ลูกหนี้จะกลายเป็นคนร้าย หรือผู้ร้ายขึ้นมาทันที ดังได้กล่าวมาจะสังเกตได้ว่า ภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นนั้นทั้งที่เกิดจาก สินเชื่อส่วนบุคคล การเช่าซื้อที่ต้องชำระเป็นงวดๆ สินเชื่อบัตรเครดิต การกู้ยืมเงิน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแต่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับนักทวงหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้อย่างแน่นอน โดยนักทวงหนี้เหล่านี้ อาจทำการติดต่อกับลูกหนี้ด้วยตนเอง ส่งจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข หรือแฟกซ์ แต่อย่างไรก็ตามนักทวงหนี้ อาจติดต่อกับลูกหนี้ในเวลาหรือในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม

เช่น นักทวงหนี้อาจจะโทรไปหาเจ้านาย ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสิ่งที่ลูกหนี้จะต้องเจอ คือการถูกคุกคาม การแจ้งรายละเอียดมูลหนี้ที่ไม่ถูกต้อง และการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมและไม่เหมาะสม ซึ่งตัวอย่างข้อความหรือการแจ้งข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง²² เช่น

1. แจ้งให้ลูกหนี้ทราบอย่างไม่ถูกต้อง ว่าถ้าลูกหนี้ไม่จ่ายหนี้ ลูกหนี้จะกลายเป็นผู้ประกอบอาชญากรรมหรือโดนจับได้ทันที
2. แกล้งแสดงตัวว่าทำงานให้กับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร)
3. แจ้งจำนวนมูลหนี้ไม่ตรงจำนวนจริง
4. แกล้งบอกว่าเอกสารที่กำลังถูกส่งให้กับลูกหนี้ นั้นเป็นการทำตามกฎหมาย เช่นการส่งไปรษณียบัตร หรือแฟกซ์ที่มีลักษณะเป็นการเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ ทำให้ลูกหนี้อับอาย
5. กระทำพฤติกรรมที่นักทวงหนี้หรือเจ้าหนี้ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะทำได้ เช่นหักหนี้จากเงินเดือนของลูกหนี้ทันที โดยยังไม่ได้มีคำสั่งจากศาล เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยมากสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลเกือบทุกประเภท

เพราะโดยปกติแล้วการอายัดเงินเดือนนั้น จะต้องอาศัยเงื่อนไขทางกฎหมายหลายอย่าง ซึ่งนักทวงหนี้หรือเจ้าหนี้อาจจะติดต่อกับหัวหน้างานหรือเจ้านายที่ทำงานของลูกหนี้เกี่ยวกับการหักหนี้จากเงินเดือน โดยจะต้องผ่านกระบวนการ การใช้สิทธิทางศาลมาก่อน คือเจ้าหนี้จะต้องฟ้องต่อศาลเพื่อให้ศาลสั่งให้เป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา ก่อนนั้น นักทวงหนี้หรือเจ้าหนี้จะต้องพาลูกหนี้ไปศาลเพื่อรับคำตัดสิน จากนั้นก็รับคำขออนุญาตจากศาลเพื่อขอหักเงินเดือนลูกหนี้ หากเจ้าหนี้ฟ้องทั้งยึดทรัพย์และขออายัดเงินเดือนเนื่องจากเจ้าหนี้สืบทราบว่าลูกหนี้ทำงานที่ไหนแล้ว เจ้าหนี้มีการขอบังคับคดีโดยการอายัดเงินเดือนและศาลก็อนุมัติแล้ว เจ้าหนี้ก็จะยื่นเรื่องต่อกองอายัดทรัพย์สิน กรมบังคับคดี ต่อจากนั้นจะมีหนังสือจากกรมบังคับคดีไปยังบริษัทที่ลูกหนี้ทำงานอยู่ให้บริษัททำการนำส่งเงินเดือนบางส่วน of ลูกหนี้ให้กับกองอายัด กรมบังคับคดี กองอายัดก็จะส่งต่อไปให้เจ้าหนี้อีกทีหนึ่ง

ทั้งนี้หนังสือแจ้งอายัดเงินเดือนจะถูกส่งมาให้ลูกหนี้ถึงบ้านเหมือนกัน ในหนังสือแจ้งอายัด จะระบุรายละเอียดว่า ลูกหนี้ถูกอายัดเงินเดือนเท่าไร เป็นจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือน รวมทั้งต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราเท่าไร ฯลฯ ส่วนมากเจ้าหนี้จะขออายัดเงินเดือนในจำนวนที่มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งหลักเกณฑ์การอายัดเงินเดือนที่ถูกต้องที่คนที่ เป็นลูกหนี้ควรทราบไว้เพื่อ

²²ไอฟาร์ ภัทรกอบกิตต์, ที่ปรึกษาพรอวอยสอนปลดหนี้ กลยุทธ์การบริหารการเงินส่วนบุคคล (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูมชั่น, 2549), หน้า 81-83.

การรักษาสิทธิในการหักทวงไม่ให้เจ้าหนี้ขออายัดเงินเดือนลูกหนี้มากเกินไปคือ เงินเดือน ค่าคอมมิสชั่น เจ้าหนี้(หลายๆรายรวมกัน)จะอายัดได้สูงสุดไม่เกิน 30 เปอร์เซ็นต์ หากเป็นเงิน โบนัสเจ้าหนี้ขออายัดได้สูงสุด 50 เปอร์เซ็นต์ แต่หากเป็นผลตอบแทนกรณีที่ลูกหนี้ออกจากงาน เจ้าหนี้สามารถขออายัดได้ทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนสวัสดิการอื่นๆ จะอายัดได้เท่าไรแล้วแต่ ศาลจะอนุมัติ ในกรณีที่ลูกหนี้มีเงินเดือนไม่ถึง 10,000 บาท

เจ้าหนี้ไม่สามารถขออายัดเงินเดือนของลูกหนี้ได้ หลังจากลูกหนี้ได้รับหนังสือแจ้งอายัดเงินเดือนจากกรมบังคับคดีแล้วปรากฏว่ายอดหนี้ที่เจ้าหนี้ขออายัดไม่ตรงกับยอดหนี้จริง คือหนี้ อายัดเกินจริง ลูกหนี้สามารถยื่นคัดค้านการอายัดเงินเดือนได้ นอกจากนี้หากลูกหนี้มีภาระที่ต้อง ดูแลมาก เช่น บิด มารดา มีโรคประจำตัวต้องมีค่าใช้จ่ายในการรักษา ลูกหนี้สามารถทำเรื่องขอลด เงินอายัด โดยระบุรายละเอียด เหตุผลและความจำเป็นในการขอลดเงินอายัดและหากจะให้ การขอลดเงินอายัดมีน้ำหนักมากขึ้นควรแสดงหลักฐานที่เป็นเอกสารที่เชื่อถือได้ การขอลดเงินอายัด ให้ลูกหนี้ระบุด้วยอย่างชัดเจน ว่าต้องการขอลดเงินอายัดให้เหลือจ่ายเดือนละเท่าไร ระบุตัวเลขที่ แน่แน่นอน เมื่อลูกหนี้ได้ส่วนลดจากการอายัดเงินเดือนแล้ว หนังสือส่วนลดจะถูกส่งไปให้เจ้าหนี้ ซึ่ง เจ้าหนี้สามารถคัดค้านได้ภายใน 7 วัน แต่ส่วนใหญ่แล้วเจ้าหนี้จะปล่อยผ่านโดยไม่คัดค้าน เนื่องจากว่า ยังไงเจ้าหนี้ก็ได้เงินคืนอยู่แล้วจากการอายัดเงินเดือนของลูกหนี้ การขอลดเงินอายัด ลูกหนี้สามารถยื่นเรื่องได้ที่ กองอายัดเงินเดือน กรมบังคับคดี ที่เจ้าหนี้ไปยื่นฟ้องไว้แล้วแต่กรณี

จึงเห็นได้ว่าในการติดตามหนี้สินนั้น เจ้าหนี้ หรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้มักจะคำนึงถึงกล ยุทธ์วิธีการในการติดตามหนี้สินที่มีประสิทธิภาพก่อนเป็นลำดับแรก ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวนั้น เป็น การใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรถือเป็นการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า วิธีในการติดตามหนี้สิน กฎหมายไทยมิได้กำหนดขอบเขตของการ ติดตามทวงถามหนี้เอาไว้อย่างชัดเจน แน่แน่นอน จึงทำให้วิธีของการดำเนินการต่างๆ ของเจ้าหนี้หรือ ผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ที่ใช้เพื่อติดตามหนี้สินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ ไม่มีแบบพิธีหรือกฎเกณฑ์ที่บ่งบอกได้ว่าจะสามารถดำเนินการเช่นไรได้บ้าง มีขอบเขตน้อย เพียงใด นั้นหมายความว่าไม่มีมาตรการที่เป็นข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งเป็นคน ละเรื่องกับการที่เจ้าหนี้มีสิทธิในการติดตามหนี้สินได้ตามกฎหมายและความผูกพันตามมูลหนี้ที่

ตนมีต่อลูกหนี้ ดังนั้นเจ้าหนี้หรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้จึงเป็นผู้กำหนดการวางแผนติดตามหนี้สินโดยอาจเลือกใช้ วิธีในการเร่งรัดหนี้สินที่คาดว่าจะได้ผลมากที่สุด วิธีใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้²³

1. ใช้จดหมาย ไปรษณียบัตร โทรสาร เร่งรัดหนี้สิน
2. การใช้โทรศัพท์ทวงหนี้
3. การส่งบุคคลไปเร่งรัดหนี้สิน
4. การเร่งรัดโดยสำนักงานเรียกเก็บหนี้
5. การเร่งรัดโดยทนายความ เป็นต้น

ในปัจจุบันจึงทำให้เกิดเป็นปัญหาต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม อันเป็นผลโดยตรงจากการติดตามหนี้สินไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดย ผู้ติดตามหนี้สินที่เป็นเจ้าหนี้ หรือเป็นการติดตามของผู้กระทำการแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าหนี้ให้ไปดำเนินการติดตามหนี้สินหรือการติดตามทวงหนี้โดยบุคคล หรือบริษัทรับทวงหนี้ที่ได้รับการว่าจ้างจากเจ้าหนี้ให้ดำเนินการติดตามทวงหนี้ซึ่งในทางปฏิบัติจะกำหนดแผนการปฏิบัติงานในการติดตามหนี้สินเพื่อเร่งรัดหนี้สินเอง และมักจะพบว่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดตามหนี้สิน หรือการเรียกเก็บหนี้ หรือการทวงหนี้ มีวิธีการในการติดตามทวงหนี้ หรือวิธีในการเร่งรัดหนี้ ที่เจ้าหนี้หรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้นิยมใช้เป็นประจำคือ ขั้นตอนแรกเป็นการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ ขั้นตอนที่สองเป็นการแจ้งให้ชำระหนี้ไม่ว่าจะเป็นวิธีการส่งเอกสารทางบัญชีในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมาย ไปรษณียบัตร โทรสาร การสื่อสารทางโทรศัพท์ ทั้งที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกหนี้หรือคนอื่นที่เกี่ยวกับลูกหนี้ โทรศัพท์บ้าน หรือที่ทำงาน หรือการส่งบุคคลไปแจ้งให้ชำระหนี้ ขั้นตอนที่สาม การบังคับชำระหนี้ในขั้นตอนนี้ เจ้าหนี้จะไม่นิยมใช้วิธีการดำเนินการใช้สิทธิฟ้องร้องในทางศาลแต่เจ้าหนี้จะใช้วิธีการบังคับชำระหนี้เอาเองโดยพลการไม่ว่าจะเป็นการบังคับชำระหนี้ตามข้อสัญญา หรือเป็นกรณีที่ไม่มีข้อสัญญากำหนดไว้ ซึ่งวิธีการดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายที่เกิดจากการทำอันตรายแก่ร่างกาย ชีวิต ทำให้เสื่อมเสียต่อเกียรติ ชื่อเสียง ต่อเสรีภาพ ต่อกรรมสิทธิ์ ต่อทรัพย์สิน หรือสิทธิอื่นๆ อย่างหนึ่งอย่างใดตามกฎหมาย ซึ่งในเรื่องดังกล่าวหากมีมาตรการที่เป็นข้อห้ามเพื่อกำหนดขอบเขต และข้อที่ต้องปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน สำหรับวิธีการในการติดตามหนี้สิน ตลอดทั้งมีบทลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

²³ วิชัย ปิติเจริญธรรม, กลยุทธ์การติดตามหนี้ ภาคพิสดาร, หน้า 155.

ปัญหาและความเสียหายต่างๆ ดังได้กล่าวมาคงจะมีจำนวนไม่มากหรืออาจไม่เกิดขึ้นเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาหนี้ในระบบที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกวัน

การใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้น ต้องทำการวิเคราะห์ถึงความชอบด้วยกฎหมาย และผลทางกฎหมายประกอบกับเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมหรือไม่ ที่ว่าชอบด้วยกฎหมายนั้นหมายถึง สิทธิในการติดตามหนี้สิน แต่ส่วนของการกระทำและวิธีการที่ใช้ในการติดตามหนี้สินนั้น ไม่มีกฎหมายกำหนดรูปแบบ หรือขอบเขตเอาไว้อย่างชัดเจน จึงส่งผลกระทบต่อร้ายแรงต่อลูกหนี้และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างของการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ที่มีการร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนมากสาเหตุเรื่องร้องเรียน คือพฤติกรรมทวงหนี้ของเจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน และธนาคารซึ่งมีลักษณะเป็นการติดตามทวงหนี้ที่ไม่สุภาพ พูดจาเชิงข่มขู่และทำให้ได้รับความอับอาย ซึ่งต่อไปนี้จะเพียงบางตัวอย่างเท่านั้น เช่น

1. สาเหตุที่ร้องเรียน : พฤติกรรมทวงหนี้ โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียน คือ เนื่องจากดิฉัน ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นจำนวนเงินประมาณ 30,000 บาท เป็นเวลา 5 เดือน เนื่องจากประสบปัญหาเศรษฐกิจ และกำลังเก็บเงินเพื่อเจรจาปิดบัญชีในต้นเดือนธันวาคม 2552 แต่ว่าคุณ XXXXX ในนามสำนักงานกฎหมายติดตามหนี้ของโลตัสติดต่อมาเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2552 เวลาประมาณ 08.57 น. คุยประมาณ 15 นาที ซึ่งเนื้อความดิฉันเจรจาขอเก็บเงินรอปิดบัญชีต้นเดือนธันวาคม 2552 แต่ทางคุณ XXXXX จะให้จ่ายเงินเข้าไปก่อน 3,000 บาท แต่เนื่องจากดิฉันยังไม่มีเงินจึงเจรจายังไม่ขอจ่ายหนี้ แต่คุณ XXXXX พูดจาข่มขู่ว่าจะส่งคนมาเก็บเงินที่ทำงาน ทั้งๆ ที่ดิฉันไม่ได้แจ้งไปแล้วว่าไม่สะดวก และขู่ให้ดิฉันหาเงินมาจ่ายทุกวัน วันละ 500 บาท จนกว่าจะถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2552 จนกระทั่งวันที่ 1 ธันวาคม 2552 เวลาประมาณ 16.00 น. ทางคุณ XXXXX โทรศัพท์เข้ามาที่ทำงานและฝากบอกเพื่อนพนักงานที่รับโทรศัพท์ว่า ดิฉันเป็นหนี้โลตัส จะส่งคนเข้ามาเก็บเงินที่ทำงาน ดิฉันอยากทราบว่าสำนักงานกฎหมายมีสิทธิบอกข้อมูลส่วนตัว ให้กับบุคคลอื่นได้หรือไม่ ดิฉันขอร้องเรียนการทวงหนี้อย่างไม่สุภาพ และก่อกวนการทำงานอีกทั้งยังทำตัวเหมือนพวกทวงหนี้ในระบบขู่กรรโชก ขอความเป็นธรรมมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ (เลขที่ร้องเรียน 2552/20474.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

2. สาเหตุที่ร้องเรียน : พฤติกรรมการทวงหนี้ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน คือ น้องสาวเอาเงินมาเมื่อไหร่ไม่รู้ ไม่รู้ว่าเขาไปซื้ออะไรแต่มีจดหมายมาทางบ้านตลอดเป็นระยะ โดยบอกน้องสาวแล้ว น้องสาวว่าเป็นบัตรกดเงิน โดยตอนนี้ได้โทรมาขู่ทางโทรศัพท์บ้านและมือถือ โดยบอกว่าหากคุณติดต่อน้องสาวไม่ได้คุณจะต้องรับผิดชอบไม่อย่างนั้นจะไปหาที่บ้าน (เลขที่ร้องเรียน 2552/21211.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

3. สาเหตุที่ร้องเรียน : พฤติกรรมการทวงหนี้ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน คือ ข้าพเจ้าขอเรียนการติดตามและทวงถามหนี้ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายตัวแทน บริษัท EEEEE มีรายละเอียดดังนี้

3.1) เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2551 เวลา 11.14 น. เจ้าหน้าที่ของบริษัทสำนักงานกฎหมาย XXXXX จำกัด อ้างว่าเป็นนายความชื่อ AAA ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของเขา โทรเข้าเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่หัวหน้างานของข้าพเจ้า เพื่อติดต่อสอบถามหาข้าพเจ้าในเรื่องการชำระหนี้สินเชื่อที่ยังค้างอยู่ โดยได้แนะนำตัวว่าเป็นนายตัวแทนบริษัท EEEEE ให้โทรมาทวงถามเรื่องหนี้สินที่มีกับทางบริษัท และบอกกับข้าพเจ้าว่าจะเอาอย่างไรจะจัดการยังไงกับหนี้ที่ไม่จ่าย ข้าพเจ้าได้ชี้แจงกลับไปว่าตอนนี้ยังไม่มีเงิน ไม่สามารถไปชำระได้ ให้ทางบริษัทดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายได้เลย และข้าพเจ้าได้ทำการสอบถามอีกว่า ทำไมโทรมาที่เบอร์หัวหน้างานของข้าพเจ้า ซึ่งเป็นคนอื่นไม่เกี่ยวข้องใดๆ เลยในการเป็นหนี้ และเขาก็ตอบว่า เขาไม่สามารถติดต่อข้าพเจ้าได้เลยจึงโทรมาหาที่เบอร์นี้ที่ลงทะเบียนเป็นผู้อ้างอิง ซึ่งถ้าดูในสัญญาที่ตามจริงหัวหน้างานของข้าพเจ้ามิได้มาเป็นผู้ที่ข้าพเจ้าระบุเป็นผู้ติดต่ออ้างอิงในกรณีติดต่อกับข้าพเจ้าไม่ได้ แต่เป็นบุคคลที่รับรองการทำงานในตำแหน่งหน้าที่เท่านั้น และข้าพเจ้าไม่เข้าใจว่าเบอร์ส่วนตัวของข้าพเจ้าก็ได้ให้ไว้พร้อมกับเบอร์ติดต่อที่สำนักงานที่ข้าพเจ้าทำงานอยู่ ซึ่งข้าพเจ้ามาทำงานทุกวัน และเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ก่อนท่านนี้ ก็ยังติดต่อข้าพเจ้าได้ และเมื่อถ้าทางเจ้าหน้าที่ติดต่อไม่ได้ ณ เวลานั้นก็สามารถติดต่อได้อีกในเวลาบ่ายโมง ซึ่งช่วงเช้าข้าพเจ้าติดธุระเรื่องการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบอยู่จึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ แต่ทางคุณ AAA ไม่สอบถามถึงเหตุผลที่ข้าพเจ้าไม่สามารถรับโทรศัพท์ ทางคุณ AAA เพียงแคื่อยืนยันว่าติดต่อเข้าสำนักงานที่ข้าพเจ้าทำงานอยู่นั้น ไม่ได้โทรเข้ามาบอกไม่อยู่บ้าง ไม่มาบ้าง ซึ่งเป็นไปไม่ได้เพราะข้าพเจ้าก็ยังได้รับสายเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ติดต่อมาทุกสาย และการที่เขาโทรหาใครต่อใครไปทั่วนั้น ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความอับอาย เท่ากับเป็นการประจานข้าพเจ้า และที่สำคัญคือมีผลกระทบต่อการทำงานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเสียหาย ซึ่งข้าพเจ้าตั้งใจปฏิบัติงานหาเงินเพื่อไปชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว แต่การทำเยี่ยงนี้เสมือน

ทำให้ข้าพเจ้าเสียงาน และอาจจะถูกไล่ออกจากงาน และที่ผ่านมาข้าพเจ้าไม่เคยแสดงเจตนาใดๆ ที่จะคิดว่าหลบหนีแต่อย่างใดเลย

3.2) คุณ AAA ได้บอกกับข้าพเจ้าในทางข่มขู่ว่าถ้าคุณยังไม่สามารถมีเงินมาจ่ายได้ หลังจากนั้นผมจะส่งคนมาทวงถึงที่ทำงาน และที่บ้านและคุณจะเจอนักยิงกว่านี้อีก ข้าพเจ้าได้ฟังก็ตกใจ และเขาแจ้งมาอีกว่าเขามีอำนาจที่ส่งคนมาสืบทรัพย์สินของข้าพเจ้าทั้งหมด รวมทั้งรายได้ที่มีและจะนำไปบังคับคดี เพื่ออายัดเงินเดือนและอายัดทรัพย์สิน ซึ่งตัวข้าพเจ้านั้นยังไม่ได้แม้แต่หมายศาล หรือหนังสือจากกรมบังคับคดีใดๆ เลย ไม่เคยแม้แต่ขึ้นศาล ซึ่งทางคุณ AAA ยังบอกด้วยว่าจะโทรมาทวงแบบนี้ทุกวันยังงี้คุณก็ต้องยอมรับในจุดนี้ ข้าพเจ้ายอมรับตลอดเวลาที่ข้าพเจ้าผิดสัญญากับทางบริษัท EEEEE ต้องมีการทวงถามเพราะเป็นหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ซึ่งเขาต้องติดตามทวงถามหนี้ หรือฝ่ายเร่งรัดหนี้ แต่เพียงต้องอยู่ในขอบเขต ความเหมาะสม และกาลเทศะ ซึ่งตลอดเวลาที่ข้าพเจ้าคุยกับเจ้าหน้าที่ทุกคนของบริษัทที่โทรมาทวงหนี้ทุกครั้งข้าพเจ้าจะเจอแต่ถ้อยคำเหน็บแนม ถูกกวดการสนทนา

3.3) ข้าพเจ้าขอยืนยันว่า การร้องเรียนในครั้งนี้มิได้เป็นการทำทนายฝ่ายกฎหมายของบริษัท EEEEE แต่อย่างใด เพียงแต่ต้องการให้ทราบว่า การติดตามทวงถามหนี้ของท่านนั้นได้กระทำอย่างเกินเลย ใช้คำพูดข่มขู่ ทำให้อับอาย เสียชื่อเสียง จึงได้ร้องเรียนมาเพื่อความปลอดภัย และรักษาไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีของข้าพเจ้า และครอบครัวของข้าพเจ้า (เลขที่ร้องเรียน 2551/3343. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

4. สาเหตุที่ร้องเรียน : พฤติกรรมการทวงหนี้ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน คือ ผู้ร้องขอ ร้องเรียนโดยบันทึกถ้อยคำด้วยความสัตย์จริงดังนี้ ดิฉันอยากร้องเรียนเรื่องการทวงหนี้ ของบริษัท XXXXX จำกัด เกี่ยวกับพนักงานของบริษัทใช้วาจาและคำพูดไม่สุภาพในการทวงหนี้ “โดยบอกให้ดิฉันไปขายตัว” บ้าง บอกว่าจะมาทำร้ายร่างกายบ้าง ด่าถึงพ่อแม่ จะมายึดทรัพย์สินเป็นของประกัน เมื่อมีเงินแล้วค่อยเอาเงินไปไถ่ของคืนมา คือดิฉันอยากให้ท่านช่วย ดิฉันอยากทราบว่าดิฉันควรทำอย่างไรดีเพราะมีการโทรไปด่าถึงบริษัทที่ทำงาน คือดิฉันมีภาระเยอะจริงๆ (บันทึกคำร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ 4 เมษายน 2552)

5. สาเหตุที่ร้องเรียน : พฤติกรรมการทวงหนี้ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน คือ ข้าพเจ้า คู่สัญญาใช้วงเงินสินเชื่อบัตร AAA ยอดเงิน 44,480.42 บาท ในอดีตข้าพเจ้าชำระดีมาตลอด แต่ปัจจุบันเจอภาวะเศรษฐกิจทำให้ตกงานและแฟนก็ตกงาน ทั้งมีปัญหาด้านตั้งครรรค์ด้วย ดังนั้นเมื่อทางบริษัท EEE ทวงถามมา ข้าพเจ้าก็ขอผ่อนผัน เพื่อที่จะขอจ่ายน้อยลง แต่ทางพนักงานของ

บริษัทกลับตอบมาว่าให้ข้าพเจ้าไปขอยืมคนอื่น ๆ หรือหามาจากไหนก็ได้ มาจ่ายให้ก่อน ซึ่งข้าพเจ้าก็ตอบว่าไม่มีใครให้ยืม และตั้งแต่นั้นมาบางครั้งก็ทางบริษัทโทรมา ข้าพเจ้าก็ติดสัมภาษณ์งาน ติดประชุม อบรม (ที่ทำงานใหม่) พอโทรกลับไปเบอร์ที่โทรมา ก็โทรไม่ติดจนกระทั่งถึงขั้นมีจดหมายส่งไปตามสำเนาทะเบียนบ้านซึ่งอยู่ต่างจังหวัด และล่าสุดทางพนักงานของบริษัทEEE ชื่อคุณ XXX ได้โทรไปหากำนัน ตำบลที่ข้าพเจ้ามีภูมิลำเนาอยู่ ต. A อ. B จ. C เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551 และเขาก็พูดคุยกับกำนัน ว่าให้ติดต่อกับข้าพเจ้าเรื่องเงินที่ยืมไป จากบริษัทEEE เมื่อกำนันได้พูดคุยกับพนักงานคนนั้นเสร็จ ก็ได้ไปพบพบกับแม่ของข้าพเจ้าที่บ้าน และได้บอกให้พ่อกับแม่ของข้าพเจ้าโทรหาข้าพเจ้าให้รีบหาเงินใช้หนี้ ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าการที่พนักงานของบริษัทซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของข้าพเจ้าก็จริงแต่การโทรศัพท์ไปหากำนันนั้น เป็นการทำให้ข้าพเจ้าเสื่อมเสียชื่อเสียงและอับอายคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งตำบล ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าทางพนักงานได้ทำเกินหน้าที่ เพราะข้าพเจ้าไม่เคยมีเจตนาที่จะคิดหลบหนี ที่สำคัญคือทำให้พ่อแม่ของข้าพเจ้ามีความเป็นห่วง วิตกกังวล และเกิดความเครียดมาก ข้าพเจ้าจึงเรียนมาเพื่อขอความช่วยเหลือโปรดดำเนินการ (เลขที่ร้องเรียน 2551/3910.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

ตัวอย่างซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเพียงบางส่วน ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทั้งในส่วนที่ได้มีการร้องเรียนและที่ไม่ได้มีการร้องเรียนก็มีอีกมากมาย แต่มีสิ่งหนึ่งสิ่งเดียวที่เหมือนกัน คือ ความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อลูกหนี้และครอบครัวผู้สุจริต อันเกิดจากความเห็นแก่ตัวของเจ้าหน้าที่มุ่งหวังแต่เพียงความสำเร็จของการที่จะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ของตนโดยไม่ใส่ใจถึงเหตุผลของฝ่ายลูกหนี้ ที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีชีวิตอยู่ต่อไป เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอยู่อย่างมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ไม่หวนตระเวงต่อความปลอดภัยของการใช้ชีวิต ที่เป็นผลกระทบโดยตรงจากการคุกคาม หรือใช้อำนาจอันมิชอบที่เราสามารถพบเห็นได้จากผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ นั่น อาจถือได้ว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้อย่างเห็นได้ชัด ผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สินนั้นจึงสมควรใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งไม่กระทำการที่ถือได้ว่าเป็นการคุกคาม ช่มเหง ใช้อำนาจโดยมิชอบในการทวงหนี้ การใช้ความรุนแรง การกระทำอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้เป็นลูกหนี้ การใช้ภาษาที่หยาบคายหรือไม่เหมาะสม หรือภาษาที่เป็นการใช้อำนาจโดยมิชอบต่อผู้ฟังหรือผู้อ่าน การเผยแพร่รายชื่อลูกหนี้ที่ปฏิเสธการชำระหนี้ ยกเว้นการเปิดเผยต่อเครดิตบูโร หรือการโทรศัพท์ไปยังบุคคลใดๆ ซ้ำๆ หรือต่อเนื่องเพื่อให้รำคาญ ช่มชู้ หรือคุกคามบุคคลที่หมายเลขโทรศัพท์นั้น การทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้ทวงหนี้ในนามของรัฐ รวมทั้งการใช้เครื่องหมายของรัฐ การทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวงลูกหนี้ ว่าการไม่ชำระหนี้ในเดี๋ยวนี้อาจจะทำให้ลูกหนี้ถูกจับกุม จำคุก ยึดทรัพย์สิน หรือถูกนำทรัพย์สินออกขาย หรือถูกยึดค่าจ้าง การทำให้เข้าใจผิดว่า

ลูกหนี้จะต้องถูกดำเนินคดีอาญาหรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียง การใช้หรือการเผยแพร่สิ่งพิมพ์ใดๆ ซึ่งเสมือนว่าหรือถือว่าเป็นการหลอกลวงว่าเป็นเอกสารราชการ ศาล หรือหน่วยงานใดๆ ของรัฐ การหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดเพื่อติดตามหรือพยายามที่จะติดตามหนี้ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ การกระทำทั้งหลายที่ได้กล่าวมาแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อทางลบ และเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตของลูกหนี้ผู้สุจริตเป็นอย่างมาก ทั้งต่อครอบครัว และอาชีพการงาน ดังจะได้อธิบายในส่วนต่อไป

2.4 ผลกระทบที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน

ดังกล่าวมาแล้ว สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นได้ส่งผลกระทบต่อทางที่เป็นความเสียหาย ต่อบุคคลผู้เป็นลูกหนี้ และในบางครั้งก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมิได้เกี่ยวข้องกับลูกหนี้อีกด้วย ซึ่งหากพิจารณาแล้วในความเป็นจริงจะเห็นได้ว่า การกระทำที่เป็นการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินในหลายรูปแบบได้สร้างความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ลูกหนี้มากกว่ามูลค่าหนี้ ที่เจ้าหนี้ไม่อาจจะชดเชยให้ได้ จากการสำรวจ²⁴ พบว่าผู้คนที่มีความเครียดเรื่องหนี้สินสูง มีอัตราการเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพมากกว่าคนที่มีความเครียดเรื่องหนี้สินน้อย การศึกษายังพบอีกว่ายังมีหนี้บัตรเครดิตเมื่อเทียบกับรายได้มากเท่าใด ยังมีผลต่ออาการเจ็บป่วยทางร่างกาย จิตใจมากเท่านั้นซึ่งเหตุผลส่วนจะเป็นเรื่องที่มีความกังวลเกี่ยวกับการถูกติดตามหนี้สิน ความเครียดเรื่องหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ สุขภาพจิต และสุขภาพกายของลูกหนี้โดยตรง สาเหตุการหย่าร้างที่มีมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ส่วนหนึ่งมาจากความล้มเหลวทางการเงิน เนื่องจากความเครียด ความกระวนกระวาย ความเศร้าหมอง ซึ่งจะถือว่าเป็นเรื่องปกติต่อไปอีกไม่ได้เพราะการดำรงชีวิตของผู้มีภาวะหนี้สินในปัจจุบัน มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ที่มักทำให้ลูกหนี้เกิดความรู้สึกผิด ความละอาย ความล้มเหลว ส่งผลกระทบต่อการนับถือตนเอง และทำให้รู้สึกที่ไม่สามารถควบคุมอะไรได้หรือไม่มีพลังเมื่อผนวกกับความกลัวต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นหากชำระไม่ได้ตรงตามเวลา เข้ากับความก้าวร้าวของเจ้าหนี้ และผู้ทวงหนี้ ผสมด้วยความกดดันกับสิ่งที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดความเครียด ทำให้ลูกหนี้บางคนต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย รวมไปถึงความเสี่ยงด้านความรุนแรงในครอบครัวและสังคมที่เพิ่มขึ้น บางคนหันไปพึ่งยาและแอลกอฮอล์เพื่อขจัดความเครียด

²⁴ไอฟาร์ ภัทรกอบกิตต์, ที่ปรึกษาพอรวยสอนปลดหนี้ กลยุทธ์การบริหารการเงินส่วนบุคคล, หน้า 30-34.

ปัญหาสุขภาพที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการเงิน คือ บางคนละเลยที่จะดูแลสุขภาพ จนเกิดอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย สุขภาพใจอ่อนแอเพียงเพื่อที่จะจัดการกับหนี้สิน ผลจากการละเลยสุขภาพกายและสุขภาพใจนำไปสู่การเจ็บป่วยอย่างรุนแรงหรือแม้กระทั่งเสียชีวิตได้ นอกจากนี้ผู้ประสบปัญหาและความยุ่งยากทางการเงินส่วนใหญ่จะไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์และรีบกลับไปทำงานเพื่อที่จะหาเงินมาใช้หนี้

ผลกระทบโดยภาพรวมที่ลูกหนี้เป็นกังวลใจกับช่วงเวลาที่ต้องเผชิญหน้ากับการติดตามหนี้สินเรื่องหลักๆ คือเรื่องของความเครียด เป็นความเครียดด้านการเงินเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง บางคนก็แบกความเครียดของงานและความเครียดทางด้านการเงินเอาไว้ พร้อมกันจะพบว่า ความเครียดทั้งสองอย่างถึงแม้จะต่างกัน แต่ก็เข้ากันได้เป็นอย่างดี ความเครียดด้านการเงินทำให้เสียสมาธิในการทำงาน ส่งผลให้ทำงานไม่ทันตามกำหนดบ้าง ทำงานผิดพลาดบ้าง และเมื่อความเครียดเข้ามาแทรกอยู่ในร่างกายและจิตใจ ทำยที่สุดก็ทำให้ไม่อยากทำงาน เพราะทำงานได้ไม่เต็มที่ วอกแวกระแวงอยู่กับโทรศัพท์หรือแฟกซ์ ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นผลกระทบโดยตรงจากความหวาดกลัว วิตกกังวลเมื่อต้องประสบปัญหาการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการที่มีชอบหรือไม่เหมาะสมในรูปแบบต่างๆ จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากสื่อสารสนเทศต่างๆ พบว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจกล่าวได้คือ

2.4.1 ผลกระทบที่เกิดต่อตัวลูกหนี้

ผลกระทบในส่วนนี้มักก่อให้เกิดปัญหา คือ²⁵

1. ปัญหาสุขภาพจิตทำให้เกิดความเครียด เนื่องมาจากการถูกรบกวน การดำเนินชีวิตประจำวันอย่างปกติสุข ต้องคอยหวาดระแวงทำให้เสียสุขภาพจิต ทั้งการอยู่ที่บ้าน หอพัก หรือสถานที่ทำงาน ตลอดจนทำให้ได้รับความอับอายต่อบุคคลที่อยู่รอบข้าง ทั้งเพื่อนบ้านและเพื่อนร่วมงาน บางครั้งอาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของลูกหนี้ด้วย อาจส่งผลให้ลูกหนี้บางคนที่ทนความอับอายไม่ไหวจึงต้อง

²⁵ ปองพิทย์ สามีตติยากร, “การติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการ: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), หน้า 43-44.

ลาออกจากงานด้วยความจำใจ และที่ร้ายแรงที่สุดคือ ทำให้ลูกหนี้เครียดถึงขั้นคิดสั้นฆ่าตัวตาย ดังที่ปรากฏเป็นข่าวมาแล้วหลายราย

2. ปัญหาต่อการทำงาน เนื่องมาจากการติดตามทวงถามหนี้สินได้ คุกคามไปถึงสถานที่ทำงานของลูกหนี้ซึ่งในบางแห่งอาจมีระเบียบ ข้อบังคับห้ามมิให้กระทำการเช่นนั้น เพื่อประโยชน์ขององค์กร หากมีการฝ่าฝืนเกิดขึ้น ลูกหนี้อาจได้รับโทษโดยการถูกเลิกจ้างส่งผลให้ ลูกหนี้ต้องขาดรายได้หลักที่มีความจำเป็นต่อการนำมาใช้จ่ายในการ ดำเนินชีวิตประจำวัน หากมีการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการบีบบังคับ หรือใช้วิธีการอันมิชอบอย่างอื่น เพื่อกดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้ต่อไป ก็อาจนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมของลูกหนี้ได้ในที่สุด
3. ปัญหาต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนและบุคคลอื่นๆ ในที่ทำงาน เนื่องมาจากการที่ผู้ติดตามหนี้สิน อาจใช้วิธีการโทรศัพท์ไปรบกวน เวลาทำงานปกติของเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานเดียวกันกับลูกหนี้ เป็นจำนวนบ่อยครั้ง โดยการฝากข้อความการทวงหนี้หรือซักถาม ข้อมูลของลูกหนี้ ซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานของลูกหนี้หรือบุคคลอื่นๆ ใน ที่ทำงานเดียวกันต้องเสียเวลาการทำงาน เกิดความรำคาญและเบื่อ หน่ายและอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในตัวลูกหนี้ได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ความสัมพันธ์อันดีของบุคคลดังกล่าว
4. ปัญหาครอบครัวแตกแยก เนื่องมาจากความเครียดของลูกหนี้ที่ พยายามหาหนทางในการชำระหนี้ เพื่อมิให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้สิน ใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินกับตน จนในที่สุดอาจถึง ขั้นทำให้คู่สามีภรรยาต้องอยู่ร้างกันไป ทำให้เกิดเป็นปัญหาของ สังคมต่อไปในที่สุด

2.4.2 ผลกระทบที่เกิดต่อบุคคลอื่น

นอกจากตัวลูกหนี้แล้ว การใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นอาจส่งผลกระทบในทางที่เป็นความเสียหายและก่อให้เกิดปัญหาขึ้นต่อบุคคลอื่นได้ในบางกรณีเช่นกัน เช่นในกรณีที่ เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นญาติ พี่น้อง พ่อแม่ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนบ้าน เป็นต้น คนเหล่านี้บ่อยครั้งที่ต้องมาเดือดร้อนเพราะการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ถึงบางครั้งแม้จะมีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้แต่ก็ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับมูลหนี้ของลูกหนี้ แต่บุคคลเหล่านี้มักจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบีบบังคับลูกหนี้เพื่อมุ่งหวังให้ การติดตามทวงถามหนี้สินนั้นได้ผล ดังนั้น การใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินก็เป็นการสร้างผลกระทบที่ก่อให้เกิด ความเสียหาย ก่อความรำคาญใจ เสียหายต่อเวลางาน เสียหายต่อมิตรภาพ ถ้ากรณีเป็นญาติสนิทหรือพ่อแม่ยิ่งต้องมีความเครียดมากขึ้นเป็นทวีคูณ และผลกระทบในทีนี้ จะขอยกตัวอย่าง ข้อเท็จจริงที่มีการตั้งกระทู้ในห้องสนทนาทางเว็บไซต์ เช่น

1. ตั้งกระทู้แทนน้องที่ทำงานคะ (ร้องให้อยู่) น้องเค้าเป็นหนี้ Citi advance 69,000 หยุด มา ประมาณ 5 เดือนแล้วคะ ที่ผ่านมา ก็ต่อว่ากันไปมา จนมาถึงวันนี้ 25/1/10 เวลา 11:00น. ผู้ใหญ่บ้านน้องเค้า (จ.อุบล) ไปพบพ่อน้องเค้าว่า เจ้าหนี้โทรมาบอกว่าตอนนี้อยู่สถานีตำรวจ แจ้งความข้อยกยกทรัพย์ ผิดกฎหมายจ่ายเงิน ให้พ่อน้องรีบติดต่อเข้าไป ชำระหนี้ ภายในวันนี้ ไม่งั้นจะมาจับ ลูกคุณ พ่อน้องเค้าเลยตกใจ รีบโทรมาหาน้องเค้า (ด่าก่อนเลย) ว่าเค้าจะมาจับ แกแล้ว ขอหา ยกยกทรัพย์ (มันเล่นแบบนี้เลยเหออ) น้องเค้าก็อ ปล่อยโฮ วิ่งมาหาเรา พูดก็อไม่รู้เรื่องเลย กว่าจจะรู้เรื่อง ใ้เราก็อยังไม่ค่อยถนัด สักเท่าไร ก็เลยขอตั้งกระทู้ แทนน้องที่ทำงาน นะคะ มันจะเป็น อย่างไร มีด้วยเหออ ข้อยกยกยกทรัพย์ เวิร์รรมจริง มันเล่นแบบนี้เลย citibank advance²⁶

2. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2552 เวลาประมาณ 14.30 น. มีเจ้าหน้าที่ผู้ชายแจ้งว่า โทรมาจากสำนักงานกฎหมายของอิออน แล้วสอบถามถึงเพื่อนร่วมงานของดิฉัน บอกว่าเป็นลูกหนี้ของบริษัท ดิฉันแจ้งไปว่าเขาไม่ได้อยู่ที่นี้แล้ว แล้วสิ้นเดือนเขา

²⁶ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล, ห้องรวมมิตร /ไร้สังกัด หัวข้อ citiadvance โทรหา ผู้ใหญ่บ้าน ดุมันทำ กระทู้ที่10 โพลโดย kaemon เวลา 21.30 นาฬิกา วันที่ 25 มกราคม 2553 [ออนไลน์], 28 มกราคม 2553. แหล่งที่มา http://www.consumerthai.org/debt/index.php?option=com_fireboard&Itemid=10

ถึงจะเข้ามา ดิฉันแจ้งว่าให้ฝากเรื่องไว้แล้วจะบอกให้ เจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงไม่ดีว่าฝากเรื่องไว้ที่ไรไม่เห็นได้เรื่องเลยสักครั้ง ดิฉันแจ้งว่าก็บอกให้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ต่อว่าแล้วขอเบอร์มือถือของเพื่อน ดิฉันแจ้งว่าไม่มี เจ้าหน้าที่ถามต่อไปว่าเป็นอะไรกับเขา ดิฉันแจ้งว่าเป็นคนรู้จักกัน เจ้าหน้าที่แจ้งว่าแน่ใจหรือ ดิฉันบอกว่าใช่ เจ้าหน้าที่เริ่มใช้น้ำเสียงไม่ดีโดยแจ้งว่าเบอร์บ้านเขาเอาไปใช้ก็ไม่ได้ ซึ่งเป็นเบอร์บ้านของดิฉัน ซึ่งดิฉันไม่ได้เป็นหนี้บริษัทนี้เลย เราก็ไม่รู้ว่าเขาเอาไปแอบอ้างใช้ เจ้าหน้าที่ที่ว่าการศึกษาจะมีไหม ดิฉันถามว่ามาจากสำนักงานกฎหมายไหน เขาก็ไม่บอก ดิฉันแจ้งว่าจะร้องเรียน สคบ. เจ้าหน้าที่ชายคนนั้นก็ทำทนายว่าเชิญไปฟ้องเลย ดิฉันต้องการให้เจ้าหน้าที่โทรมาขอโทษและไม่ต้องโทรมาทวงหนี้ที่เบอร์บ้านของดิฉันเพราะทางบ้านของดิฉันไม่ทราบเรื่องของเพื่อน ดิฉัน และอยากทราบว่าทางบริษัท อีออนมีการลงโทษพนักงานอย่างไรบ้าง เพราะพนักงานชายท่านนี้ไม่เกรงกลัวเลย จึงมีความประสงค์ให้มีการตรวจสอบด้วย (เลขที่ร้องเรียน 2522/18238.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

3.ดิฉันเป็น เจ้าหน้าที่ฝึบบุคคล มีพนักงานประมาณ 150 คน ต่างก็เป็นหนี้สถาบันการเงินต่าง ๆ ในวัน ๆ หนึ่งต้องมารับสาย พนักงานติดตามหนี้สินโดยเฉพา อีออน หนักที่สุด พนักงานติดตามหนี้สินพูดจาแย่ที่สุด อย่าลืมนะว่า ดิฉันเป็นคนรับโทรศัพท์ของคุณ ไม่ใช่ลูกหนี้ของคุณ ไม่สมควรมาใส่อารมณ์ หรือดูดำดิฉัน และพูดจาแบบไม่มีการศึกษาเช่นนี้ บางครั้งพนักงานลาออกจากงานไปแล้ว ก็ไม่เชื่อว่าโกหก พนักงานบางคน ลาออกไปเป็นปี ๆ แล้วยังโทรมาตามอีก²⁷

ข้อเท็จจริงในลักษณะเดียวกันนี้ยังมีอีกหลายกระทู้หลายเว็บไซต์ที่พอจะเป็นช่องทางให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาจากการใช้วิธีการอันไม่ชอบในการติดตามหนี้สินเข้าปรึกษาหรือพูดคุยระหว่างกัน เพื่อช่วยกันหาทางออก ทั้งที่มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ และการร้องเรียนผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังได้เคยยกตัวอย่างมาแล้วนั้น ในเบื้องต้น

ส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่ผู้ติดตามหนี้สินทำเกินขอบเขตออกไปมากถึงขั้นลามปามไปถึงบุคคลอื่นอย่างไม่มีกาลเทศะ ทำให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับมูลหนี้ต้องได้รับความเดือดร้อน

²⁷ เว็บบอร์ดเอ็มไทย, หมวดร้องทุกข์ ประชาสัมพันธ์ หัวข้อเจ้าหน้าที่อีออนโทรทวงหนี้ กระทู้ที่ 7 โฟสโดยคนรับสาย เวลา 16.44 นาฬิกา วันที่ 5 มีนาคม 2552 [ออนไลน์], 26 มกราคม 2553. แหล่งที่มา <http://talk.mthai.com/topic/50067>

เสียเวลา เสียงาน เกิดความรำคาญ บางครั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการที่จะต้องดำเนินการด้านการส่งข่าวสาร และต้องเกิดความเครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย ในประเด็นนี้ตัวเจ้าหน้าที่เองหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สิน ควรจะมีความระมัดระวังและต้องคำนึงถึงความชอบธรรม จริยธรรมให้มากที่สุด เพราะบุคคลเหล่านี้ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องอย่างสิ้นเชิงกับมูลหนี้ หรืออาจมีบ้างที่เป็นบุคคลอ้างอิง แต่ถึงอย่างไรก็มีชื่ออยู่ในฐานะลูกหนี้ที่มีนิติสัมพันธ์กับเจ้าหนี้ จึงไม่ควรที่จะถูกคุกคาม ก้าวก่าย หรือสร้างผลกระทบใดๆ ที่เป็นไปในทางเสียหายเดือดร้อนและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อกดดันลูกหนี้ ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่เห็นแก่ตัวและไร้จริยธรรมเป็นอย่างมาก แต่ถ้าเป็นกรณีของผู้ค้าประกันเจ้าหนี้เองก็ควรที่จะใช้สิทธิอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้กับผู้ค้าประกันโดยผ่านกระบวนการทางศาล เพื่อบังคับชำระหนี้ให้มีความถูกต้องเหมาะสม และที่สำคัญคือต้องหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน

สรุปแล้ว การมีคุณธรรมและจริยธรรมการมีจิตสำนึกที่ดีของเจ้าหนี้ หรือพนักงานผู้ติดตามหนี้สินถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของปัญหาการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามกลไกทางกฎหมายก็ยังคงมีความจำเป็นควบคู่กันไปด้วย คือต้องมีมาตรการที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อกำหนดขอบเขตของการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมมีสภาพบังคับที่เหมาะสม มีบทลงโทษที่เหมาะสมชัดเจน ดังนั้น กฎหมายอาญาจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการที่จะเข้ามากำหนดขอบเขต มาตรการและเงื่อนไขต่างๆ เพื่อแก้ไขต่อปัญหาดังกล่าวนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะได้กล่าวในบทต่อไป

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน

3.1 แนวคิดในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สิน

ปัจจุบันสังคมไทยได้กลายเป็นสังคมบริโภคนิยมเต็มตัว หากแต่เป็นสังคมบริโภคที่ล้าหลัง ตราบเท่าที่ผู้บริโภคยังถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในที่นี้จะได้กล่าวถึงสิทธิของลูกหนี้ที่ควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย คือ สิทธิของลูกหนี้ที่ควรได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหนี้และกฎหมายของรัฐอย่างถูกต้องเหมาะสม เพราะสิทธิของลูกหนี้ก็คือ สิทธิของผู้บริโภคอย่างหนึ่ง และยังถือว่าเป็นสิทธิมนุษยชนด้วย จึงควรได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายเป็นการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้และวิธีการอื่นๆ ที่ถือว่าเป็นการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการอันมิชอบ ดังนั้นลูกหนี้ คือผู้บริโภค สิทธิของลูกหนี้ คือสิทธิของผู้บริโภค เป็นสิทธิมนุษยชน และต้องได้รับการคุ้มครอง การละเมิดสิทธิของลูกหนี้ จึงถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่นกัน¹

สิทธิมนุษยชน² คือ สิทธิที่มนุษย์จะพึงมีได้ หรืออีกนัยหนึ่งเราทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานเหล่านี้เพราะเราเกิดมาเป็นมนุษย์ สิทธิขั้นพื้นฐานของการเกิดมาเป็นมนุษย์ที่มีความเป็นสากลเท่าเทียมกันและไม่อาจแบ่งแยกได้ หลักๆ สามารถกำหนดได้เป็นประเภทใหญ่ๆ คือ สิทธิพลเมือง (Civil Rights) สิทธิทางการเมือง (Political Rights) สิทธิทางเศรษฐกิจ (Economic Rights) สิทธิทางสังคม (Social Rights) และสิทธิทางวัฒนธรรม (Cultural Rights) แนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชน ก่อกำเนิดขึ้นมา เพราะ ในทุกสังคมย่อมจะมีแนวคิดของความยุติธรรม ความเป็นธรรม และมนุษย์ทุกคนในสังคมนั้นย่อมจะมี ศักดิ์ศรี มีการเคารพซึ่งกันและกัน สิทธิมนุษยชนจึงเกิดขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางที่ทำให้สังคมเกิดความเป็นธรรม (Social Justice) ซึ่งยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นหลักการสำคัญ เพราะสิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิพื้นฐานในความเป็นมนุษย์ เป็นสิทธิที่ทุกคนมีอยู่

¹ กมล กมลตระกูล, สิทธิและทางรอดของลูกหนี้ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปรีชา, 2551), หน้า 7-8.

² ปวีณ นราเมธกุล, “การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กรณีการทดแทนค่าเสียหายให้แก่เหยื่ออาชญากรรมโดยรัฐ,” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 1 (มกราคม-มิถุนายน 2550): 1-3.

ในฐานะเป็นมนุษย์ ทั้งสิทธิในการดำรงชีวิตอยู่ในส่วนบุคคลและสิทธิในการอยู่ร่วมกันในสังคม สิทธิมนุษยชนจะครอบคลุมสิทธิต่างๆ ในการดำรงชีวิตของมนุษย์เพื่อให้มีชีวิตที่ดีในสังคม เช่น สิทธิในชีวิต ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน มนุษย์สามารถมีชีวิตอยู่ได้และได้รับการคุ้มครองให้ปลอดภัย ได้รับการตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต ดังนั้นทุกคนควรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีและคุณค่าของชีวิตด้วยความเท่าเทียมกัน ประเทศไทยได้เข้าร่วมรับรอง "ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน" ของสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ ซึ่งเป็นองค์ระหว่างประเทศ ดังนั้นบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจึงได้กำหนดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนตระหนักในสำคัญของสิทธิมนุษยชนที่มุ่งคุ้มครองให้ประชาชนหลุดพ้นจากอำนาจความไม่เป็นธรรม และเป็นแนวทางปฏิบัติต่อกันในฐานะเพื่อนมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยตระหนักว่าทุกคนมีสิทธิในชีวิต มีสิทธิในการยอมรับนับถือ และมีสิทธิในการดำรงชีวิตและพัฒนาตนเองตามแนวทางที่ถูกต้องไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การประกันสิทธิเสรีภาพรวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กล่าวคือ

1. การคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค³ ซึ่งศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้น ถือเป็นสิทธิเสรีภาพตามธรรมชาติที่เป็นองค์ประกอบของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นสิทธิเสรีภาพที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด ตามหลักการนี้ได้แก่ สิทธิเสรีภาพที่เกี่ยวกับชีวิต เนื้อตัว ร่างกาย ความรู้สึกนึกคิด ชื่อเสียงเกียรติยศ รวมไปถึงสภาพจิตใจ ความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตส่วนตัว โดยเป็นสิทธิเฉพาะบุคคลที่บุคคลอื่นหรือรัฐไม่อาจกระทำการใดๆ ที่เป็นการล่วงเกินหรือคุกคามได้ ส่วนสิทธิในความเสมอภาคนั้น เป็นสิทธิเสรีภาพที่เกิดขึ้นจากฐานะของการเป็นพลเมือง หรือราษฎรของรัฐเช่นเดียวกัน แต่เป็นสิทธิแยกต่างหากเกี่ยวกับเรื่องการได้รับการปฏิบัติจากรัฐเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคม รับผิดชอบมีความเป็นกลางและปฏิบัติต่อพลเมืองของตนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าพลเมืองจะอยู่ในสถานะใด และที่สำคัญ คือพลเมืองหรือราษฎร มีสิทธิเรียกร้องให้รัฐเข้ามาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาการได้เปรียบ เสียเปรียบในสังคมได้ และศักดิ์ศรีของลูกหนี้ ก็เป็นศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิที่จะได้รับการยอมรับ และปกป้องดูแลจากรัฐ และคงอยู่โดยปราศจากการรบกวนจากบุคคลอื่นๆ

³รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

2. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตามรัฐธรรมนูญที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองลูกหนี้ได้แก่

1.1 สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย ตามหลักมาตรา 32⁴

1.2 เสรีภาพในเคหสถาน ตามหลักมาตรา 33⁵

1.3 สิทธิในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นอยู่ส่วนตัว ตามหลักมาตรา 35⁶

1.4 เสรีภาพในการสื่อสาร ตามหลักมาตรา 36⁷

⁴รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 32 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้แต่การลงโทษตามคำพิพากษาของศาลหรือ ตามที่กฎหมายบัญญัติไม่ถือว่าเป็นการลงโทษด้วย วิธีการโหดร้าย หรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้ การจับและการคุมขังบุคคล จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบต่อสิทธิเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่มีการกระทำซึ่งกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง ผู้เสียหาย พนักงานอัยการหรือบุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์ของผู้เสียหาย มีสิทธิร้องต่อศาลเพื่อให้สั่งระงับหรือเพิกถอนการกระทำเช่นนั้นรวมทั้งจะกำหนดวิธีการตามสมควร หรือการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยก็ได้

⁵รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 33 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในเคหสถาน บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองในการที่จะอยู่อาศัยและครอบครองเคหสถานโดยปกติสุข การเข้าไปในเคหสถานโดยปราศจากความยินยอมของผู้ครอบครอง หรือการตรวจค้นเคหสถานหรือในที่สาธารณะ จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาล หรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

⁶รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 35 สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง

การกล่าวหรือใส่ร้ายผู้อื่นซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชน อันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์ โดยมีขอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

⁷รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 36 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางที่ชอบด้วยกฎหมาย

การตรวจ การกัก หรือการเปิดเผยสิ่งสื่อสารที่บุคคลมีติดต่อกัน รวมทั้ง การกระทำด้วยประการอื่นใดเพื่อให้ล่วงรู้ถึงข้อความในสิ่งสื่อสารทั้งหลายที่บุคคลมีติดต่อกัน จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

3. การคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สิน⁸ สิทธิในประการนี้เป็นการรับรองสิทธิของบุคคลที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของตนมิให้บุคคลใดมาก้าวล่วง หรือรบกวนได้ตามอำเภอใจ เว้นแต่จะมีกฎหมายอนุญาตให้กระทำได้ เท่านั้น

4. การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค⁹ เป็นการรับรองสิทธิของบุคคลในฐานะที่เป็นผู้บริโภคตามกฎหมายอันมีสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ ในประการนี้ก็ถือเป็นสิทธิของลูกหนี้ เช่นกัน

ดังกล่าวมาแสดงให้เห็นว่า สิทธิของบุคคลซึ่งหมายถึงสิทธิของลูกหนี้ด้วย เป็นสิ่งที่กฎหมายรับรองว่ามีอยู่จริง และจะปรากฏออกมาแตกต่างกันตามแต่ข้อเท็จจริงของบุคคลนั้นๆ แต่ในประเด็นของ สิทธิที่ปรากฏออกมาในฐานะลูกหนี้ นั้นกลับถูกประเมินคุณค่าในระดับที่ต่ำกว่า สิทธิที่ปรากฏออกมาในฐานะอื่น เพราะลูกหนี้มักจะถูกล่วงละเมิดสิทธิที่รัฐธรรมนูญรับรองเอาไว้ หรือถูกกระทำการใดๆ อันเป็นการคุกคามอยู่เสมอๆ ซึ่งสังเกตได้จากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินที่ยังคงปรากฏให้เห็นอยู่เป็นประจำไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้ในหรือนอกระบบก็ตาม เพราะลูกหนี้ทุกคนล้วนแต่ต้องเจอกับวิธีการเร่งรัดติดตามหนี้สิน โดยใช้วิธีการที่ไม่เคารพสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้เป็นลูกหนี้ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การแฟกซ์เอกสารทวงหนี้เข้าไปยังบริษัทที่ผู้เป็นลูกหนี้ทำงานอยู่ , การโทรศัพท์เข้าไปข่มขู่ว่าจะแจ้งกับผู้จัดการหรือเจ้าของบริษัทที่ผู้เป็นลูกหนี้ทำงานอยู่ว่าลูกหนี้เป็นหนี้ค้างชำระ, การข่มขู่จะทำร้ายร่างกาย หรือชื่อเสียงลูกหนี้ เป็นต้น ซึ่งวิธีการเร่งรัดติดตามหนี้สิน โดยการกระทำเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักจะเป็นการสร้างความกดดัน บีบบังคับ มุ่งทำลายชื่อเสียงผู้เป็นลูกหนี้ให้ ทำให้อับอาย พยายามดูหมิ่นเหยียดหยามผู้เป็นหนี้ดังได้ยกตัวอย่างแล้วนั้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นวิธีการที่ไม่เคารพสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้เป็นหนี้ ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดบัพัญญติ

⁸รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 41 สิทธิของบุคคลในทรัพย์สินย่อมได้รับความคุ้มครอง ขอบเขตแห่งสิทธิและการ จำกัดสิทธิเช่นว่านี้ย่อมเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

การสืบมรดกย่อมได้รับความคุ้มครอง สิทธิของบุคคลในการสืบมรดกย่อมเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

⁹รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 61 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกัน เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำ หรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย

ตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ตามมาตรา 35 ในเรื่อง “สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกี่ยวรติยศ ชื่อเสียงตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับการคุ้มครอง” ที่ผ่านมาธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือเวียนแก่ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในการเร่งรัดติดตามหนี้สิน ให้มีความเหมาะสม แต่ปัญหาเรื่องผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกระทำการเร่งรัดติดตามหนี้สิน โดยวิธีการที่ไม่เคารพสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้เป็นหนี้ก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ

เพราะถึงแม้ว่าตามหลักแล้วการที่บุคคลใดเป็นหนี้ก็ต้องปฏิบัติตามภาระหนี้แก่บุคคลผู้เป็นเจ้าของหนี้ให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งโดยปกติหากลูกหนี้ละเลยหรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามภาระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ กรณีเช่นนี้ เจ้าหนี้ก็มีสิทธิตามกฎหมายที่จะเรียกให้ลูกหนี้ทำการชำระหนี้ให้แก่ตนได้ แต่วิธีการ หรือรูปแบบในการทวงหรือติดตามหนี้สินนั้นควรต้องอยู่ในขอบเขตที่มีความเหมาะสมถึงแม้กฎหมายจะมีได้กำหนดขอบเขต หรือรูปแบบเอาไว้อย่างชัดเจนแน่นอนก็ตาม แต่ควรต้องคำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรมในการติดตามหนี้สินด้วย ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ว ลูกหนี้ไม่ได้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้ แต่ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวยต่อสภาพคล่องทางการเงินจึงอาจส่งผลให้การชำระหนี้ของลูกหนี้เกิดความสะดุด หรือชะงักขาดตอนไปบ้าง ด้วยเหตุนี้เจ้าหนี้จึงต้องหาหนทางเพื่อบีบคั้น กดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตนซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการติดตามทวงหนี้ที่เป็นการกระทำตามอำเภอใจ ไม่มีข้อจำกัดทางกฎหมายและศีลธรรมแต่อย่างใด และมักใช้ได้ผลอยู่เสมอ คือทำให้ลูกหนี้ หรือผู้ใกล้ชิด เกิดความตกใจ หวาดกลัว จึงเร่งไปหาเงิน ด้วยวิธีการกู้ยืมจากแหล่งเงินอื่นทั้งในระบบ และนอกระบบ นำไปชำระหนี้ ทำให้เกิดหนี้เพิ่มขึ้นไม่มีที่สิ้นสุด เกิดปัญหาที่รุนแรงต่อทั้งครอบครัว และสังคมตามมาอย่างเพิ่มทวีคูณ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยให้การรับรองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งเป็นอำนาจที่แต่ละบุคคลมีอยู่เหนือตนเองไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในฐานะหรือสถานะใด และในทางกลับกัน การใช้สิทธิเสรีภาพนั้นก็ต้องไม่ไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร หรือวิธีอื่นใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เช่น การด่าทอ การใช้ถ้อยคำหยาบคาย การคุกคามทางกาย หรือชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวในรูปแบบอื่นๆ ฉะนั้นในการติดตามทวงถามหนี้สินจากลูกหนี้ แม้เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้แทนเจ้าหนี้ จะมีสิทธิในการที่จะทำการติดตามทวงถามหนี้สินจากลูกหนี้ แต่ก็ใช้ว่าจะสามารถใช้สิทธิเช่นนี้ได้ตามอำเภอใจโดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินในลักษณะต่าง ๆ อันเป็นการกระทำเกินความพอดี เนื่องจากลูกหนี้ก็เป็นมนุษย์หรือประชาชนคนหนึ่งที่มีความชอบธรรมใน

เกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง และมีสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญในอันที่จะไม่ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามสิทธิเสรีภาพดังกล่าวโดยเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน แต่อย่างไรก็ดีบทบัญญัติ แห่งรัฐธรรมนูญในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ดังกล่าวมานั้น ก็เป็นเพียงบทบัญญัติที่วางกรอบแห่งการรับรองและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนไว้เท่านั้นมิใช่เป็นบทบัญญัติที่ว่าด้วยความผิด หรือบทกำหนดโทษสำหรับกรณีใด กรณีหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ดังนั้น ในประเด็นของการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน จึงควรต้องมีการกำหนดขอบเขตความพอดีของรูปแบบและวิธีการในการติดตามหนี้สิน เพื่อเป็นข้อจำกัดมิให้มีการกระทำตามอำเภอใจ โดยบัญญัติมาตรการทางกฎหมายอาญาเพื่อเป็นหลักเกณฑ์และกรอบให้เกิดความเหมาะสมโดยเฉพาะเจาะจงเพื่อให้เหมาะสมกับกรณีนั้นๆ อย่างถูกต้อง และสร้างความตระหนักทางด้านคุณธรรมจริยธรรม และศีลธรรมในการติดตามหนี้สินให้แก่เจ้าหน้าที่และหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สินนั้น และในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือละเมิดต่อขอบเขตหรือข้อจำกัดดังกล่าว กฎหมายก็ต้องบัญญัติบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่และหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สินนั้นๆ เอาไว้ด้วยเป็นการเฉพาะ อย่างเด็ดขาด ชัดเจนเพื่อเป็นการลงโทษและช่วยตัดแรงจูงใจในการกระทำความผิดที่จะเป็นการฝ่าฝืนหรือละเมิดต่อขอบเขตหรือข้อจำกัดดังกล่าวมานั้น

3.1.1 ความหมายและลักษณะของสิทธิ

คำว่าสิทธินั้น แท้จริงแล้วเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและในบางครั้ง คำว่า สิทธิ (right) และเสรีภาพ (liberty) เป็นคำที่ปรากฏคู่กันอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม ในทางวิชาการได้ มีการให้นิยามความหมายของ คำว่า “สิทธิ” ไว้ดังนี้

1. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายว่า สิทธิ หมายถึง อำนาจอันชอบธรรมหรืออำนาจที่จะกระทำการใดๆ ได้อย่างอิสระโดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย

2. ศาสตราจารย์หยุด แสงอุทัย ซึ่งเป็นครูกฎหมายและเป็นนักกฎหมายผู้มีชื่อเสียงของไทยได้ให้ความหมายว่า สิทธิหมายถึง ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ กล่าวคือ¹⁰

ความเห็นประเภทที่ 1 เห็นว่า สิทธิ หมายถึง อำนาจที่กฎหมายให้แก่บุคคลในอันที่จะมีเจตจำนง เช่น ในการที่บุคคลใดมีกรรมสิทธิ์เหนือทรัพย์ บุคคลนั้นย่อมมีอำนาจที่จะมีเจตจำนงที่จะครอบครอง ใช้สอย หรือจำหน่ายทรัพย์นั้น โดยเขาจะใช้อำนาจ นั้นหรือไม่ก็ได้ หรือจะใช้ อำนาจดังกล่าวแต่เพียงประการใดก็ได้แล้วแต่เจตจำนงของเขา ผู้มีความเห็นประการแรกนี้ได้เห็นความสำคัญอยู่ที่ “อำนาจ” ที่กฎหมายให้แก่บุคคล

ความเห็นประเภทที่ 2 เห็นว่า สิทธิ คือ ประโยชน์ที่กฎหมายคุ้มครองให้ ความเห็นนี้ เยียริง (Jhering) นักกฎหมายเยอรมันเป็นผู้คิดขึ้น ผู้มีความเห็นประเภทที่ 2 นี้เน้นหนักไปที่ “จุดประสงค์” ของสิทธิ กล่าวคือ การที่กฎหมายให้อำนาจแก่บุคคลที่จะมีเจตจำนงก็เพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งบุคคลมุ่งประสงค์

ความเห็นทั้งสองประเภทนี้ ศาสตราจารย์หยุด แสงอุทัย ได้วิจารณ์ว่า ไม่อาจถือเอาความเห็นอันใดอันหนึ่งเป็นความเห็นที่ถูกต้องได้ เพราะมองกันไปคนละแง่ กล่าวคือ ความเห็นที่ 1 เป็นการมองสิทธิในแง่ “เนื้อหา” ของสิทธิ ส่วนความเห็นที่ 2 เป็นการมองไปในแง่ “จุดประสงค์” ของสิทธิ ในปัจจุบันได้ถือกันว่าสิทธิเป็นทั้งอำนาจและประโยชน์ และควรยึดถือความหมายของสิทธิว่า หมายถึง ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้

3. สิทธิ (Right) หมายความว่า ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ เสรีภาพ (Liberty) หมายความว่า ความมีอิสระที่จะกระทำการหรืองดเว้นการกระทำเสรีภาพจึงมีความหมายต่างจากสิทธิ อย่างไรก็ตาม ถ้าเสรีภาพใดมีกฎหมายและคุ้มครองเสรีภาพนั้นก็อาจเป็นสิทธิด้วย ดังที่มีผู้เรียกรวมๆ กันไปว่า สิทธิและเสรีภาพ หรือสิทธิในเสรีภาพ(Right to Liberty)¹¹ ตามความหมายของสิทธิเสรีภาพ ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการอธิบายให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ สิทธิ หมายถึง อำนาจหรือประโยชน์ เสรีภาพ หมายถึง ความอิสระที่บุคคลสามารถกระทำการใดๆ โดยถือเอากรอบขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นขอบเขตหรือเสรีภาพคือ การใช้อิสรภาพภายในขอบเขต เสรีภาพนั้น ไม่ถือว่าเป็นสิทธิ คงเป็นแต่เพียงสิ่งที่คล้ายคลึงกับสิทธิอย่างหนึ่ง เสรีภาพจึงมีความหมายต่างจากสิทธิ แต่ถ้าเสรีภาพใดมีกฎหมาย

¹⁰หยุด แสงอุทัย, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพฤกษ์, 2538), หน้า 206.

¹¹วิชณู เครืองาม, กฎหมายรัฐธรรมนูญ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2530), หน้า 640.

รับรองและคุ้มครองให้ เสรีภาพนั้นก็อาจเป็นสิทธิด้วย ดังที่มักมีผู้เรียกรวมๆ กันไปว่า สิทธิและเสรีภาพ

เช่นนี้แล้ว สิทธิตามความหมายดังกล่าวมาแล้วข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า เป็นอำนาจหรือประโยชน์ที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดในอันที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการบางอย่างให้เกิดประโยชน์แก่ตน หรือละเว้นกระทำการบางอย่าง และสิทธินั้นจะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

ในทางนิติศาสตร์และกฎหมาย สิทธิ คือสิทธิตามกฎหมายหรือศีลธรรม ที่จะทำหรือไม่ทำบางอย่าง หรือที่จะได้รับหรือไม่ได้รับบางอย่างในสังคมอารยะ(Civil Society) สิทธิทำหน้าที่เหมือนกฎในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังนั้น สิทธิ จึงหมายถึงอำนาจหรือประโยชน์ที่กฎหมายให้ความคุ้มครองให้ เช่น สิทธิในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของเรา ผู้ใดจะเข้ามาล่วงเกิน ทำร้ายหรือทำให้เสียหายมิได้ กฎหมายย่อมคุ้มครอง การได้รับสิทธิตามกฎหมายนั้นย่อมก่อให้เกิดความยุติธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (Right to Privacy) อันเป็น สิทธิของบุคคลที่จะอยู่โดยลำพังโดยปราศจากการรบกวน เป็นสิทธิในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ส่วนตัวของบุคคลที่คาดหมายได้ว่าจะไม่ถูกบุคคลอื่นสร้างความเดือดร้อนเสียหาย ความอับอายหรือทำให้ได้รับความทุกข์ทรมานแก่กายหรือจิตใจ

จึงเห็นได้ว่าการที่บุคคลแม้จะมีฐานะเป็นลูกหนี้ตามกฎหมาย แต่ก็มิได้หมายความว่าสิทธิความเป็นอยู่ส่วนบุคคลของลูกหนี้หรือสิทธิอื่นๆ จะสามารถถูกรบกวนจากเจ้าหนี้เพื่อติดตามหนี้สินได้ เพราะเป็นคนละส่วนกันและมีได้มีความเกี่ยวข้องใดๆ กับมูลหนี้เลย

3.1.2 แนวคิดในการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า สิทธิ(Right) หมายความว่า ประโยชน์ที่กฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้ เสรีภาพ (Liberty) หมายความว่า ความมีอิสระที่จะกระทำการ หรืองดเว้นการกระทำการ เสรีภาพจึงมีความหมายต่างจากสิทธิ อย่างไรก็ตามถ้าเสรีภาพใดมีกฎหมายรับรองและคุ้มครองเสรีภาพนั้นก็อาจเป็นสิทธิด้วย ดังที่มักมีผู้เรียกรวมกันไปว่า “สิทธิและเสรีภาพ” หรือสิทธิในเสรีภาพ (Right to Liberty) หลักการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องโดยตรงในแง่ของการมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่มีความชอบธรรมในสิทธิเสรีภาพของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิทธิความ

เป็นอยู่ส่วนบุคคล ซึ่งสิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ และถือเป็นสิทธิมนุษยชนอย่างหนึ่ง เพราะสิทธิมนุษยชนเป็นการรวมทุกแง่มุมของความพยายามที่จะให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขในสังคม ที่ทุกคนต้องรู้ถึงการให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ของบุคคลอื่นดังนั้นการกระทำที่เป็นการหมิ่นน้ำใจ การลบลู่เกียรติ การไม่ไว้หน้ากัน ล้วนเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะในประเด็นของสิทธิความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (Right to Privacy)

การคุ้มครองสิทธิความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (Right to Privacy) ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นลำดับ นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมาโดยถือหลักว่าการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพพื้นฐาน และสิทธิตามธรรมชาติของประชาชน (The Essential freedom and natural right) ต้องได้รับการเคารพจากบุคคลอื่น และต้องได้รับความคุ้มครองจากรัฐ¹² ทั้งนี้ เพราะมนุษย์ทุกคนเกิดมามีศักดิ์ศรี คือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมจะปรากฏออกมาให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมในรูปของความสามารถของมนุษย์ในอันที่จะกำหนดชะตากรรมของตนได้ด้วยตนเอง (Self - Determination) อนึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีความสามารถเช่นนี้ได้ อย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อแต่ละคนมี “แดนแห่งเสรีภาพ” (Sphere of Individual Liberty) ภายในแดนแห่งเสรีภาพของตนนี้ แต่ละคนจะคิดหรือกระทำการใดๆ ก็ได้อย่างอิสระ ปลอดภัยจากการแทรกแซงตามอำเภอใจของผู้อื่น ด้วยเหตุนี้รัฐธรรมนูญของรัฐเสรีประชาธิปไตยทุกรัฐจึงได้บัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพ ด้านต่างๆ ที่มนุษย์แต่ละคนจำเป็นต้องมีและใช้ไปเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพแห่งตนทั้งในทางกายภาพและในทางจิตใจ ซึ่งรวมแล้วนิยมเรียกกันว่า “สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน” (Fundamental Right and Liberty) ให้แก่ราษฎร สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานนี้ มีจำนวนมากน้อยต่างกันออกไปตามสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจวัฒนธรรมและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของแต่ละประเทศ และแต่ละยุคสมัย แต่ในทุกประเทศและทุกยุคสมัยถือกันว่าสิทธิในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน เป็น “แก่น” (Core) ของสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน¹³

¹² ธนัท เทพ เยียรประสิทธิ์, “กฎหมายควบคุมการแสวงหาพยานหลักฐานด้วยวิธีพิเศษในคดีอาญาซึ่งกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 56.

¹³ วรพจน์ วิศุทธิ์พิชญ์, สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ วิญญูชน, 2535), หน้า 15-16.

จากแนวคิดดังกล่าว มนุษย์ทุกคนย่อมมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คือประกอบไปด้วย 1.สิทธิ (Right) 2.เสรีภาพ (Liberty) และ 3.ศักดิ์ศรี (Dignity) ซึ่งจะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ดังนั้นลูกหนี้ย่อมมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คือมีสิทธิ มีเสรีภาพ มีศักดิ์ศรี ซึ่งจะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเช่นกัน ในปัจจุบันนี้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของบุคคลจึงมีการกล่าวถึงอย่างมาก และได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ประเทศต่างๆ ต่างก็มีความตื่นตัว และให้ความสำคัญกัน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนมากขึ้น และในส่วนของประชาชนเองต่างก็เรียกร้องสิทธิและเสรีภาพ และให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพที่ตนพึงได้รับมากขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการคุ้มครองสิทธิของบุคคล

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญไทยฉบับถาวรส่วนใหญ่ ได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย เป็นสิทธิเสรีภาพที่เรียกว่า สิทธิขั้นพื้นฐาน คือเป็นสิทธิที่ติดตัวมนุษย์ซึ่งไม่มีใครพรากไปจากตัวมนุษย์ ได้แก่ สิทธิเสรีภาพในชีวิตร่างกาย สิทธิเสรีภาพในเคหสถาน สิทธิเสรีภาพในการเดินทางและการเลือกถิ่นที่อยู่ สิทธิเสรีภาพในครอบครัว สิทธิเสรีภาพในการประกอบอาชีพ สิทธิเสรีภาพในทรัพย์สิน เป็นต้น ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า บัญญัติบุคคลแต่ละคนย่อมมีสิทธิในอันที่จะเป็นอยู่อย่างสงบสุขตามส่วนของตนโดยปราศจากการรบกวน ซึ่งสิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ประการหนึ่ง ซึ่งได้รับการรับรองจากกฎหมาย โดยนานาอารยประเทศต่างก็ให้ความสำคัญและรับรองไว้เช่นเดียวกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานนั้นถือเป็นเจตนารมณ์หลักโดยแท้ของการออกหรือการตรากฎหมายออกมาใช้บังคับ

เช่นนี้ แล้วในส่วนนี้จะทำการพิจารณาการพัฒนาการแนวคิดของสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวซึ่งเป็นสิทธิรากฐานอันนำไปสู่การขยายตัวต่อมาของสิทธิในการที่จะ ไม่ถูก กระทบการใดๆ ซึ่งเป็นการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนีสืบค้นแก่ลูกหนี้ย เพราะสิทธิของลูกหนี้ยก็คือ สิทธิมนุษยชน เช่นกัน ดังนั้นความสำคัญเบื้องต้นจึงอยู่ที่การ ที่จะไม่ถูกล่วงเกินต่อสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวของลูกหนี้ย อันเป็นต้นเหตุที่ก่อให้เกิดการกระทำอื่นๆ ที่เป็นการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนีสืบค้น ซึ่งสิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to Privacy) มีความใกล้เคียงกับ สิทธิส่วนบุคคล (personal right) ซึ่งต่างก็มุ่งเน้นถึงความสำคัญของความเป็นส่วนตัวฐานะเป็นสาระสำคัญของความเป็นตัวตนของมนุษย์ แนวคิดของสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นแนวคิดแบบปัจเจกนิยม ที่เชื่อว่า มนุษย์ในสภาวะธรรมชาติสมบูรณ์จะดำรงชีวิตอย่างมีเหตุผล ความเป็น

ส่วนตัวของปัจเจกชนที่บุคคลอื่นๆ ในสังคมไม่อาจเข้ามายุ่งเกี่ยวได้ ขอบเขตของความเป็นส่วนตัวนี้สามารถจำแนกได้สามส่วน คือ¹⁴

1. ความเป็นส่วนตัวที่จะอยู่อย่างสันโดษ (solitude) โดยมุ่งเน้นในเชิงกายภาพ กล่าวคือการจำกัดการเข้าถึงโดยบุคคลอื่นๆ
2. ความเป็นส่วนตัวในเชิงความลับ (secrecy) ในแง่มุมนี้ขอบเขตของความเป็นส่วนตัวนั้นจะมุ่งเน้นถึงการจำกัดการเข้ามามุ่งรู้ถึงข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเฉพาะตัวบุคคลนั้นๆ
3. ความเป็นส่วนตัวในเชิงการมีอิสระเหนือกิจกรรมต่างๆ ของตน (autonomy) ในแง่มุมนี้บุคคลมีความสามารถในการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของตนว่าจะกระทำหรือไม่กระทำใดอันเป็นเรื่องส่วนตัวของบุคคลนั้น

ขอบเขตของความเป็นส่วนตัว จัดเป็นเรื่อง อัตวิสัย ขึ้นอยู่กับความเชื่อและทัศนคติของคนในสังคมนั้นๆ ซึ่งขอบเขตของความเป็นส่วนตัวย่อมเปลี่ยนแปลงได้หากว่าในอนาคตทัศนคติและความเชื่อของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ขอบเขตของความเป็นส่วนตัวอาจมีการปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของวัฒนธรรมได้ อย่างไรก็ตามหากกล่าวอย่างกว้างๆ แล้ว เรื่องในกลุ่มต่อไปนี้อาจจัดอยู่ในขอบเขตของความเป็นส่วนตัว คือ

1. เรื่องเกี่ยวกับเนื้อตัวร่างกาย การประกอบกิจกรรมส่วนตัว
2. เรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเฉพาะตัวโดยปราศจากการเข้าถึงโดยบุคคลอื่น
3. เรื่องเกี่ยวกับทรัพย์สินของบุคคล เป็นต้น

Black's Law Dictionary (registered trademark of West, a Thomson business. Eighth Edition, Bryan A. Garner Editor in chief. Page 1350 and 1352. Registered in U.S. Patent and Trademark office.) ได้ให้ความหมายของสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว ไว้ว่าหมายถึง สิทธิของบุคคลที่อยู่โดยลำพังเสรี ปราศจากการรบกวนจากบุคคลภายนอก เช่นนี้แล้วจะเห็นได้ว่าสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวของลูกหนี้ ก็อาศัยหลักการเดียวกันดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ณ เบื้องต้น

¹⁴ คณาธิป ทองรวีวงศ์, “ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกบันทึกภาพโดยมิได้รับรู้ และยินยอม,” ใน ผลงานทางวิชาการด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม, (กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2551), หน้า 157-158.

ดังนั้นการติดตามทวงถาม หรือการใช้วิธีการใดๆ ในการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ หรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ ก็มีโอกาสที่จะคุกคาม หรือล่วงล้ำต่อสิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวของลูกหนี้ได้ เพราะสิทธิดังกล่าวของลูกหนี้เป็นสิ่งที่เจ้าหนี้ไม่อาจเข้ามาข้องเกี่ยวได้เลยไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ยกเว้นแต่ลูกหนี้จะได้ออกความยินยอมไว้อย่าง ชัดเจน มิเช่นนั้นก็จะถือว่าเป็นการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ดังได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2

นอกจากสิทธิในความเป็นส่วนตัว(Right to Privacy) แล้ว ก็ยังมีเรื่องของ สิทธิส่วนบุคคล (personal right) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งหลักการที่มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิของลูกหนี้ ในแง่ของสิทธิของบุคคลที่ชอบจะได้รับ ความคุ้มครองในชีวิต ร่างกายทรัพย์สินและเกียรติยศชื่อเสียง ล้วนแล้วแต่เป็นสิทธิของบุคคลแต่ละคน หรือเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่กฎหมายให้การรับรองและคุ้มครองนั่นเอง เพราะเมื่อกฎหมายกำหนดให้สิทธิแก่บุคคลหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่นในอันที่จะไม่ก้าวล่วงต่อสิทธิส่วนบุคคลเหล่านี้ และหากมีการก้าวล่วงต่อสิทธิส่วนบุคคล เจ้าของสิทธิที่ชอบที่จะได้รับการแก้ไขเยียวยา คือการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายหรือกระทำการใดๆ เพื่อทดแทนความเสียหายหรือจัดให้สมดังสิทธิ หรือดำเนินการให้มีการลงโทษแก่ผู้กระทำผิด และประการสำคัญคือ ฐานะของความเป็นลูกหนี้นั้น ยังต้องให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษต่อการเข้าถึงของเจ้าหนี้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว หรือเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสำหรับประเทศไทย ในเบื้องต้นต้องยอมรับว่าประเทศไทยเรายังไม่มีบทบัญญัติกฎหมาย เพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับสิทธิในชีวิตส่วนตัวและสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ดังได้กล่าวมาแล้ว แต่หากพิจารณาถึงบทกฎหมายที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญา ในปัจจุบันแล้วจะพบว่า มีแต่เพียงมาตรการทั่วไปที่ไม่อาจใช้ได้ตรงกับกรณีที่เกิด และไม่ได้มุ่งประสงค์ที่จะคุ้มครองสิทธิดังกล่าวแก่นักหนี้เป็นการเฉพาะเจาะจง แต่ประการใด

สำหรับในต่างประเทศ¹⁵ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาที่ถือว่าลูกหนี้คือผู้บริโภคและการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน จึงเป็นที่มาของการตรากฎหมายออกมาเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ก็มีกฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งตราขึ้นเพื่อคุ้มครองลูกหนี้ที่เป็นประชาชนทั่วไปจากการ

¹⁵ กมล กมลตระกูล, สิทธิและทางรอดของลูกหนี้, หน้า 51.

ติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรมจากเจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามหนี้โดยลูกหนี้มีสิทธิฟ้องเจ้าหนี้เพื่อไม่ให้เจ้าหนี้กระทำการตามอำเภอใจอันเป็นการละเมิดสิทธิของลูกหนี้และบุคคลอื่นๆ โดยส่วนใหญ่ศาลจะมีคำพิพากษาให้เจ้าหนี้จ่ายค่าปรับหากมีพฤติกรรมทวงหนี้ที่ผิดกฎหมาย เช่น การโทรติดตามหนี้ นอกเหนือเวลาที่กำหนด การใช้คำพูดในลักษณะข่มขู่คุกคามเสียสติ หรือหยาบคาย หรือโทรบ่อยครั้ง ซ้ำซาก การโทรแจ้งหรือทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ การใช้เอกสารที่เปิดผนึกหรือโทรสารติดตามหนี้ การข่มขู่ลูกหนี้ว่าจะถูกยึดทรัพย์ ถูกจับกุมคุมขังซึ่งไม่เป็นความจริง แม้ค่าปรับในคดีเหล่านี้จะไม่สูงมากนัก คือประมาณ 40,000 บาทแต่ก็มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหนี้และโดยเฉพาะกับบริษัทที่ รับจ้างติดตามหนี้สินโดยส่วนใหญ่ ต้องการหลีกเลี่ยงการถูกฟ้องร้องเพราะคดีที่ถูกฟ้องร้องในศาลจะถูกบันทึกเก็บไว้ในระบบของศาลและเป็นข้อมูลสาธารณะที่สามารถตรวจหรือขอดูได้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทและไม่มีใครอยากทำธุรกิจด้วย

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้

จากที่ได้กล่าวมาแล้ว ณ เบื้องต้น ว่าสิทธิของลูกหนี้นั้นก็ถือเป็นสิทธิมนุษยชนที่มีความสำคัญในแง่ของความเป็นส่วนตัว การใช้ชีวิตกับครอบครัวรวมถึงการประกอบอาชีพการงาน โดยปราศจากการรบกวนจากบุคคลอื่นๆ อาจกล่าวได้ คือลูกหนี้มีสิทธิที่จะไม่ถูกติดตามหนี้สินโดยการใช้อำนาจอันมิชอบ เพราะถือว่าเป็นสิทธิเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ประชาชนทุกคนมีอยู่ในฐานะที่เป็นบุคคลโดยไม่จำกัดเพศ วัย ฐานะ สติปัญญา การศึกษา หรือสถานะไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะอยู่ในฐานะเป็นเจ้าหนี้ หรือลูกหนี้ก็ย่อมได้รับความเสมอภาคเป็นอย่างเดียวกัน ซึ่งอันนี้ถือเป็นหลักการทั่วไป ดังนั้นในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายอาญาที่มีภารกิจหลักในการปกป้องบุคคลจากการกระทำความผิด และกำหนดบทลงโทษต่อผู้กระทำความผิด โดยจะได้เชื่อมโยงสู่เรื่องการคุ้มครองลูกหนี้จากการเข้าถึงในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายจากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามหนี้สิน เพื่อจะพิจารณาถึงขอบเขต และมาตรการในการจัดการกับการกระทำนั้นว่าอย่างไรจึงจะมีความถูกต้อง เหมาะสมทั้งในแง่ของพฤติกรรมและยุคสมัย เพื่อจะได้กำหนดมาตรการที่สามารถนำมาจัดการกับปัญหาการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้อย่างเฉพาะเจาะจง และกำหนดให้การกระทำอันเป็นการใช้อำนาจอันมิชอบในการติดตามหนี้สินเป็นการกระทำที่เป็นความผิดอาญาโดยตรง มิต้องปรับใช้กับฐานความผิดอื่นใดเพราะถือว่าไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

ซึ่งประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา คือกรณีใดจะเป็นความผิดอาญานั้น กฎหมายจะกำหนดโดย “การกระทำ” อย่างไรก็ตามความผิดอาญาก็เป็นผลงานจากการกระทำของมนุษย์หรือของ “ผู้กระทำผิด” และในผลงานของผู้กระทำผิดนั้นแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้กระทำผิดนั้นด้วย ปัญหาของการบัญญัติกฎหมายอาญาจึงมีว่า ควรจะบัญญัติโดยการกำหนดเงื่อนไขของการลงโทษตามลักษณะของการกระทำหรือควรจะบัญญัติโดยกำหนดตามลักษณะพฤติกรรมของผู้กระทำผิดในการที่จะลงโทษแก่บุคคล ซึ่งการบัญญัติกฎหมายอาญาบนพื้นฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวมานั้นในทางทฤษฎีแล้วย่อมกระทำได้ กล่าวคือ จะบัญญัติความผิดอาญาบนพื้นฐานของการกระทำ หรือจะบัญญัติกฎหมายอาญาบนพื้นฐานของผู้กระทำก็ย่อมกระทำได้ทั้งสองวิธี ในระบบของ “กฎหมายอาญาบนพื้นฐานของการกระทำ” การลงโทษจะผูกไว้โดยตรงกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย แต่การที่จะลงโทษสำหรับการกระทำนั้นได้หรือไม่ย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับว่า จะตำหนิผู้กระทำผิด อันเนื่องมาจากการกระทำของเขานั้นได้หรือไม่ กล่าวคือ การลงโทษจะเป็นเรื่องของ “ความชั่วของการกระทำ” แต่ในระบบของ “กฎหมายอาญาบนพื้นฐานของผู้กระทำ” การลงโทษย่อมขึ้นอยู่กับอันตรายของผู้กระทำผิดที่เชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิตของผู้กระทำผิดนั้น หรือเชื่อมโยงกับ “ความชั่วของการดำเนินชีวิต” ของผู้กระทำผิดนั้น ในกรณีนี้ความสำคัญของการตำหนิได้ จะอยู่ที่ว่าผู้กระทำผิดนั้นมีความผิดที่เป็นอันตรายหรือมีความผิดที่เป็นอาชญากรหรือไม่¹⁶

ดังนั้น ปัญหาที่ว่าพฤติกรรมชนิดใดที่สมควรถูกควบคุมโดยกฎหมายอาญา จึงได้คำตอบที่มีความชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่เป็นอันตรายต่อสังคม เช่น การฆ่าคนตาย การทำร้ายร่างกาย การลักทรัพย์ และอื่นๆ อีกมากมายที่จะถูกควบคุมโดยกฎหมายอาญา¹⁷ ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อสังคมนั้นอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้ตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทุกเวลา เพราะฉะนั้นมาตรการทางกฎหมายอาญาที่จะนำมาใช้เพื่อควบคุมพฤติกรรมดังกล่าวต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

¹⁶ คณิต ณ นคร, กฎหมายอาญาภาคทั่วไป (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2547), หน้า 39.

¹⁷ อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ, ทฤษฎีอาญา (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548), หน้า 50-51.

เนื่องจากมนุษย์ เป็นสัตว์สังคมที่มีเหตุผล และกฎหมายก็มีไว้สำหรับผู้มีเหตุผลด้วยกัน การอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้งได้เนื่องจากต่างก็เชื่อในเหตุผลของตนเองและเชื่อว่าเหตุผลของตนเองนั้นถูกต้องและไม่ค่อยจะยอมซึ่งกันและกัน เช่นนี้หากปล่อยให้ต่างคนต่างกระทำตามเหตุผลของตน ก็เกิดการขัดแย้งและความไม่สงบสุขขึ้น ดังนั้น จึงต้องมีมาตรการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสังคมด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายอาญาถือว่าเป็นมาตรการที่มีวิธีการควบคุมที่ได้ผลและชัดเจน เพราะกฎหมายอาญา คือ กฎหมายที่บัญญัติว่าการกระทำหรือไม่กระทำการอย่างใดเป็นความผิด และกำหนดโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดไว้ด้วย ซึ่งก็หมายความว่า เป็นกฎหมายที่บัญญัติห้ามมิให้มีการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือบังคับให้มีการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดโดยผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะต้องรับโทษ¹⁸ แต่ปัญหาก็คือ พฤติกรรมใดที่จะถูกควบคุม จำกัด โดยกฎหมายอาญา ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของกฎหมายอาญาว่ามีอยู่อย่างไร

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่ากฎหมายอาญานั้นมีวัตถุประสงค์หลักๆ ที่สำคัญ เพื่อ¹⁹

1. ห้ามปรามและป้องกันพฤติกรรมอันนำไปสู่พฤติกรรมที่คุกคามต่อสวัสดิภาพและผลประโยชน์ของสาธารณชนและเอกชน
2. ควบคุม บุคคลซึ่งมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางที่จะกระทำความผิดอาญา ได้แก่การใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยแก่บุคคลบางจำพวก เป็นต้น
3. เตือน บุคคลทั่วไปไม่ให้ละเมิดบทบัญญัติของกฎหมาย
4. ป้องกัน และรักษาไว้ซึ่งสถาบันทางสังคม ตลอดจนสิทธิและทรัพย์สินส่วนบุคคลและสาธารณะ เป็นต้น

¹⁸ เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์, คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาค 1 บทบัญญัติทั่วไป (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พลสยามพริ้นติ้ง, 2551), หน้า 1.

¹⁹ ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ, กฎหมายอาญาหลักและปัญหา (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2549), หน้า 4-5.

ดังนั้นในส่วนที่เกี่ยวกับภารกิจของกฎหมายอาญานั้นอาจกล่าวได้ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

20

1. ภารกิจในการคุ้มครองสังคม

กฎหมายอาญามีภารกิจในการคุ้มครองการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ซึ่งมนุษย์ไม่อาจอยู่ได้ด้วยลำพังตนเองคนเดียวตลอดไป และโดยธรรมชาติมนุษย์มีความจำเป็นต้องอยู่ร่วมกัน เมื่อมนุษย์จำเป็นต้องอยู่ร่วมกัน การกระทบกระทั่งกันไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งจะต้องเกิดขึ้นเป็นธรรมดา กฎหมายอาญาในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองจึงมีความสำคัญมาก

ถึงแม้ว่าในสังคมมนุษย์ มีระเบียบสังคมอันเป็นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความประพฤติที่มีมาตั้งแต่ดั้งเดิมอยู่แล้วเป็นจำนวนมาก และระเบียบสังคมก็เป็นเครื่องมือควบคุมความประพฤติของมนุษย์ แต่การใช้ระเบียบของสังคมเป็นเรื่องของความสมัครใจของแต่ละบุคคลโดยปราศจากสภาพบังคับจากภายนอก ระเบียบสังคมอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าสังคมจะมีความสงบและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างแท้จริง เหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายเข้ามาเสริม แม้ว่ากฎหมายทุกลักษณะจะมีสภาพในเชิงบังคับอยู่ด้วย แต่กฎหมายอาญาเป็นกฎหมายที่มีสภาพในเชิงบังคับที่รุนแรงที่สุด และหากว่ากฎหมายอาญาไม่สามารถประกันความมั่นคงและความปลอดภัยของสังคมได้เมื่อใดสภาวะความเดือดร้อนวุ่นวาย ความไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายก็เกิดขึ้นเมื่อนั้นทันที

การใช้กฎหมายอาญาเพื่อเป็นเครื่องมือคุ้มครองการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมนั้นต้องมีความชัดเจน เด็ดขาด และครอบคลุมกฎหมายอาญาจึงไม่เพียงแต่มุ่งจะจำกัดการกระทำที่จะเป็นอันตรายต่อสังคมนั้น แต่กฎหมายอาญาจะต้องเป็นหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของบุคคลด้วย

2. ภารกิจในการปราบปรามและในการป้องกันการกระทำผิด

กฎหมายอาญามีภารกิจในการคุ้มครองสังคมสองทาง คือในทางปราบปรามและในทางป้องกันการกระทำผิดใดเกิดขึ้น ก็จะต้องใช้กฎหมายอาญาในการปราบปรามการกระทำผิดที่เกิดขึ้นนั้น และการใช้กฎหมายอาญาในการปราบปรามการกระทำผิดนี้ ยังเป็น

²⁰ คณิต ณ นคร, กฎหมายอาญาภาคทั่วไป, หน้า 40-46.

การกระทำเพื่อป้องกันมิให้การกระทำความผิดนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคตด้วย ภารกิจในการคุ้มครองสังคมของกฎหมายอาญาทั้งสองประการ กล่าวคือ “ภารกิจในการปราบปราม” (Repressive function) การกระทำความผิด และ “ภารกิจในการป้องกัน” (Preventive function) การกระทำความผิดดังกล่าวนี้หากพิจารณาอย่างผิวเผินจะเห็นว่าเป็นภารกิจที่แยกกัน แต่แท้จริงแล้วภารกิจทั้งสองประการมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ดังนั้นการลงโทษและหรือการใช้กฎหมายอาญาในการปราบปรามการกระทำความผิดจะต้องกระทำเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อทั้งผู้กระทำความผิดและบุคคลทั่วไป กล่าวคือ ต้องกระทำเพื่อให้ผู้กระทำความผิดเองเห็นว่าสังคมไม่ยอมรับการกระทำของเขา และในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำเพื่อเตือนบุคคลทั่วไปด้วยว่า ถ้ามีการกระทำเช่นนั้นเกิดขึ้นอีกก็จะต้องมีการลงโทษเช่นเดียวกัน ฉะนั้น ถ้าการใช้กฎหมายอาญาในการปราบปรามการกระทำความผิดเป็นโดยถูกต้องแล้ว การใช้กฎหมายอาญาก็จะบรรลุผลตามความประสงค์

3. ภารกิจในการคุ้มครองคุณธรรมทางกฎหมายและในการคุ้มครองคุณภาพของการกระทำ

ปัญหาที่เกิดขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมมีอยู่มากมายและมีความหลากหลาย การที่จะใช้กฎหมายอาญาเข้าจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหาย่อมจะเป็นการไม่ถูกต้องเป็นอย่างยิ่ง เพราะความหลากหลายของปัญหาดังกล่าวนั้นมีความเป็นลักษณะเฉพาะของตัวเองในทุกปัญหา กฎหมายอาญาที่จะใช้ได้จึงจำเป็นต้องมีความเหมาะสมกับปัญหานั้นๆ ด้วย สิ่งที่หล่อหลอมให้การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นไปโดยปกติสุขเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปร่างเป็นสิ่งที่ไม่อาจสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัส แต่เป็นสิ่งที่ เป็น “คุณค่า” (Wert หรือ Value) และเป็นคุณค่าที่จำเป็น ที่เป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ สิ่งนี้เรียกว่า “คุณธรรมทางกฎหมาย” (Rechtsgut) และด้วยการรับเอาคุณค่าดังกล่าวนี้เข้าไปในกรอบแห่งการคุ้มครองของกฎหมายทำให้ชีวิตมนุษย์ ความปลอดภัยของร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดนั้น กลายเป็น “คุณธรรมทางกฎหมาย” ในกฎหมายอาญา

ในการบัญญัติความผิดอาญาไม่ว่าผู้บัญญัติจะได้คำนึงถึงคุณธรรมทางกฎหมายโดยตรงหรือไม่ แต่โดยการบัญญัตินั้นแสดงให้เห็นถึงการยอมรับเอาคุณธรรมทางกฎหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเข้าไปในอัตรโนมิติ บทบัญญัติกฎหมายอาญาของความผิดฐานต่างๆ เป็นบทบัญญัติที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองคุณธรรมทางกฎหมายอันใดอันหนึ่งหรือหลายอัน กฎหมายอาญาจึงมี

ภารกิจที่จะต้องคุ้มครองคุณธรรมทางกฎหมายไม่ให้เป็นอันตรายหรือไม่ให้ถูกคุกคามให้ตกอยู่ในอันตราย

ดังนั้น การยอมรับเอาคุณค่าพื้นฐานต่างๆ เข้าไว้ในกฎหมายอาญาเป็นการยอมรับที่มีความหนักแน่นและจริงจัง อย่างไรก็ตาม กฎหมายอาญาก็มิได้เกี่ยวข้องในทางคุณค่าเฉพาะกับการคุ้มครอง “คุณธรรมทางกฎหมาย” เท่านั้น แต่เกี่ยวข้องในทางคุณค่าไปถึงคุณภาพของการกระทำของมนุษย์ในขณะเดียวกันอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่มีพายุฝนกระหน่ำลงมา ณ พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งกับความเสียหายที่เกิดจากแรงระเบิดโดยจงใจของบุคคล แม้ผลของความเสียหายอาจจะพอๆ กัน แต่ในทางกฎหมายแล้วความเสียหายของทั้งสองเหตุการณ์มีความแตกต่างกันอย่างมาก กล่าวคือ ในขณะที่ความเสียหายอันเกิดจากพายุฝนเป็นภัยธรรมชาติที่แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในทางเทคโนโลยีของมาตรการผ่อนเบาและความบกพร่องของระบบเตือนภัย แต่ความเสียหายที่เกิดจากแรงระเบิดโดยฝีมือของมนุษย์แสดงให้เห็นถึงผลงานอันเกิดจากเจตจำนงของผู้ที่ไม่เคารพกฎหมายและเป็นผลงานที่ทำให้ผู้อื่นสูญเสียความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การกระทำที่เป็นความผิดอาญาจึงนอกจากจะเป็นการกระทำที่ละเมิด “คุณธรรมทางกฎหมาย” แล้วยังเป็นการกระทำที่ผิดหน้าที่ในขณะเดียวกันด้วย และกล่าวได้ว่าผลงานของมนุษย์อันเกิดจากการทำผิดหน้าที่นี้ เป็นผลงานที่ไม่มีคุณภาพและเป็นผลงานที่ไม่พึงให้เกิดขึ้น กฎหมายอาญาจึงมีภารกิจในการคุ้มครอง “คุณภาพของการกระทำ” ด้วย

ด้วยเหตุนี้ อาจกล่าวได้ว่ามาตรการทางอาญาที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญาปัจจุบันยังไม่อาจคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างครอบคลุม ทั้งยังมีได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเป็นการเฉพาะ ดังนั้นแล้ว หากต้องการใช้มาตรการทางกฎหมายอาญาเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินให้ได้ผลนั้นจะต้องคำนึงถึงตัวบทกฎหมายและปัญหาการบังคับใช้ว่ามีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้หรือไม่ ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายอาญาในปัจจุบันเพื่อให้สามารถคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้ดีเพียงพอและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นกฎหมายอาญาซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ ที่มุ่งจะลงโทษตัวผู้กระทำความผิด จึงมีประโยชน์สำคัญมากต่อการคุ้มครองมิให้ลูกหนี้ถูกกระทำการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน จากเจ้าหนี้หรือตัวแทนของเจ้าหนี้ แต่ทั้งนี้ มาตราทางอาญาที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญา ปัจจุบัน ยังไม่อาจคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างครอบคลุม ดังได้กล่าวมาแล้ว ทั้งยังมีได้กำหนดไว้อย่าง ชัดเจน และเป็นการเฉพาะ ซึ่งลักษณะของการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นเกิดจาก ความต้องการได้รับประโยชน์ทางการเงินและผลประโยชน์จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่าง ไปจากการกระทำความผิดอาญาอื่นๆ ที่มักจะเป็นเรื่องการใช้กำลังรุนแรงโดยตรงและเป็นการ กระทำที่มีวิธีการไม่สลับซับซ้อน หรือแม้ว่าบางครั้งลูกหนี้อาจจะสามารถฟ้องร้องดำเนินคดีกับ เจ้าหนี้หรือตัวแทนของเจ้าหนี้ที่ใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้แล้วแต่กรณีของลักษณะ การกระทำ ก็เป็นเพียงลูกหนี้ส่วนน้อย เนื่องจากมีปัญหาสภาพคล่องด้านการเงิน เกรงกลัววิधिพล ติลลอดทั้งการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินบางอย่างก็ไม่ใช่ความผิดตามกฎหมาย อาญา ทั้งนี้กฎหมายอาญาเองยังมีข้อจำกัดในเรื่องบทลงโทษที่ยังไม่สามารถตัดแรงจูงใจในการ กระทำความผิดอันเกิดจาก การใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน

จากที่กล่าวมา ณ เบื้องต้น จึงเห็นได้ว่า กฎหมายอาญาของไทยปัจจุบัน มีลักษณะเป็น “กฎหมายอาญาบนพื้นฐานของการกระทำ” แต่อย่างไรก็ตามในบางกรณีกฎหมายก็บัญญัติโดย คำนึงถึงตัวผู้กระทำความผิดด้วยและภายในกรอบของข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบของ ความผิดฐานนั้น กรณีก็จะทำให้ความผิดฐานนั้นมีลักษณะเป็น “กฎหมายอาญาบนพื้นฐานของ ผู้กระทำ” รวมอยู่ด้วย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์²¹ ถือ ว่าเป็นที่มาของคุณค่าพื้นฐาน (basic value) ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทางส่วนตัว การกระทำต่อ “คุณธรรมทางกฎหมาย”²² ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทางส่วนตัวจึงถือว่าเป็นการกระทำที่ละเมิด ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ทั้งสิ้น

ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ลูกหนี้จะต้องได้รับ การคุ้มครองเป็นพิเศษจากตัวบทกฎหมาย ซึ่งกฎหมายอาญาจะต้องบัญญัติไว้อย่างชัดเจน แน่นนอน เป็นการเฉพาะจึงจะมีความเหมาะสมและสามารถเพิ่มความศักดิ์สิทธิ์ให้กับมาตราทาง กฎหมายได้ เพราะหากนำเอาเรื่องฐานความผิดทั่วไป ไปที่มีอยู่ในปัจจุบันมาบังคับใช้ก็ย่อมทำให้

²¹ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 4

²² คณิต ญ นคร, กฎหมายอาญาภาคทั่วไป, หน้า 92.

ลูกหนี้หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ตลอดทั้งสิทธิอื่นๆ โดยชอบของลูกหนี้ไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ลูกหนี้ถูกเอาเปรียบอยู่เสมอมา ตลอดทั้งกฎหมายอาญาของไทยในปัจจุบันก็ได้กำหนดขอบเขตที่มีความเหมาะสมสำหรับการกระทำที่มีความเกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้สินโดยเจ้าหนี้ ซึ่งการกระทำบางอย่างเป็นการกระทำที่เกินความจำเป็นและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้ ดังนั้นกฎหมายอาญาจึงควรต้องบัญญัติห้ามการติดตามหนี้สินโดยวิธีการที่ขาดความรับผิดชอบ และกำหนดโทษอาญาที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหนี้ที่กระทำการละเมิดต่อบทบัญญัตินั้น

3.3 การคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าปัญหาสำคัญที่พบคือ การติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมของผู้ติดตามหนี้ รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ในขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะองค์กรกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญเพียงแต่การแจ้งเป็นแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ออกเป็นหนังสือเวียนขอความร่วมมือไปยังสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น ซึ่งไม่ค่อยได้ผลสักเท่าไรนักเพราะยังมีการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นการละเมิด คุกคาม และทำให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียงอยู่ตลอดเวลา โดยไม่มีบทลงโทษใดๆ เพราะตามกลไกที่ถูกตั้งแล้วนั้นในส่วนของ การคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้น กฎหมายถือเป็นปัจจัยสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายอาญา ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสังคม นอกเหนือจากศีลธรรม วัฒนธรรม ศาสนาและจารีตประเพณี ซึ่งมุ่งหมายจะให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติมั่นคง เพื่อให้บุคคลทุกคนได้สร้างสรรค์ความเจริญอกงามให้กับชีวิต ครอบครัว สังคมได้อย่างปลอดภัยและชอบธรรม

ดังได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 จึงเห็นได้ว่าลักษณะของการกระทำบางอย่างที่เกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินถือเป็นพฤติกรรมที่ควรถูกควบคุมเป็นการเฉพาะ เพราะเป็นพฤติกรรมที่สร้างความกระทบกระเทือนความสงบและความมั่นคงของสังคม ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียง การฉ้อฉล การหลอกลวง เป็นต้น ดังนั้นกฎหมายอาญาจึงควรมีทั้งข้อห้ามสำหรับพฤติกรรมดังกล่าว และมีข้อบังคับให้ปฏิบัติซึ่งหากใครฝ่าฝืนไม่เชื่อฟังก็จะถูกกฎหมายอาญาบังคับ (sanction)

การกำหนดพฤติกรรมใดที่ห้าม หรือให้กระทำ มีขึ้นด้วยความมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนทั้งหลาย ดำรงชีวิตกันอย่างสงบและปลอดภัย แนวคิดก็คือ²³

- (1) เมื่อมีการทำผิดและผู้กระทำถูกลงโทษ ประชาชนก็จะอยู่ อย่างมั่นคงและปลอดภัยขึ้น และเมื่อมีความมั่นคงปลอดภัย ขึ้น ก็จะมีจิตใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นดีขึ้นด้วย ทำให้เกิดการ ปฏิบัติที่ดีต่อกัน
- (2) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่จะกำหนดกิจกรรม ของตนเองได้โดยเสรีโดยมีหลักประกันที่ชัดเจนตามกฎหมาย และได้รับการบังคับให้เป็นไปตามที่ได้กระทำลงไปตามกฎหมายเช่นกัน
- (3) เป็นตัวชี้วัดในการจัดการกับข้อขัดแย้งโดยกำหนดข้อถูกผิด ของพฤติกรรมไว้ ซึ่งต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าพฤติกรรม ใด ห้ามกระทำ หรือให้กระทำ

เช่นนี้แล้ว จึงเห็นได้อย่างชัดเจนว่า พฤติกรรมหรือการกระทำบางอย่างที่เกิดจากการใช้ วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินถือเป็นเรื่องที่มีความร้ายแรงอันมีลักษณะเฉพาะที่มีความมุ่ง หมายเป็นพิเศษและสลับซับซ้อน ที่ต่างไปจากการกระทำความผิดอาญาอื่นๆ โดยทั่วไป ถึงแม้ว่า ฐานความผิดต่างๆ ที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญาอาจจะสามารถนำมาปรับใช้ได้บ้างกับบาง กรณีถ้าการกระทำนั้นมียุติประสงค์ประกอบความผิดที่พอปรับเข้าได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพียงฐานความผิด ธรรมดาต่างๆ ไปซึ่งไม่สามารถคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างแท้จริง ไม่ตรงจุด และไม่มีความเหมาะสมกับ ลักษณะของความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อตัวลูกหนี้ และที่สำคัญฐานความผิดและโทษที่มีอยู่ไม่ได้ตัด แรงจูงใจในการกระทำซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้แต่อย่างใดเลย ดังนั้นเพื่อให้ลูกหนี้หรือ บุคคลผู้สุจริตอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่เกินสิทธิหรือ อำนาจของเจ้าหนี้ที่จะกระทำได้เพื่อติดตามหนี้สินของตนเอง กฎหมายอาญาควรมีบทบัญญัติที่ ควบคุมเกี่ยวกับการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินไว้เป็นการเฉพาะโดยตรงและมี บทลงโทษที่รุนแรงเหมาะสมเมื่อมีการฝ่าฝืน ซึ่งจะได้พิจารณาในหัวข้อต่อไป

²³ ทวีเกียรติ มินะกะนิษฐ, สังคมกับกฎหมาย (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2552), หน้า 14.

3.3.1 ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมายอาญา

ปัจจัยที่ถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง ที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนคิดกระทำความผิดอันเป็นการล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่น ก็คือประมวลกฎหมายอาญาปัจจุบันที่อาจจะมีอัตราโทษเบาเกินไป หรืออาจเป็นเพราะฐานความผิดที่มีอยู่นั้นมีความล้าสมัยซึ่งหากเป็นไปตามแนวคิดในแง่นี้ก็เท่ากับแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่ากฎหมายอาญาขาดประสิทธิภาพและความเหมาะสมเพราะฐานความผิดที่มีอยู่พัฒนาไปไม่ทันกับการกระทำที่เป็นความผิดที่ส่งผลเสียหายต่อสังคมในปัจจุบัน ที่มีความก้าวล้ำและขาดความเกรงกลัวต่อมาตรการเดิมๆ ที่มีอยู่

เช่นนี้จึงเห็นได้ว่า กฎหมายอาญาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะเป็นเครื่องมือในการช่วยลดแรงกระตุ้นให้คนคิดที่จะกระทำผิด คือหมายถึงการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันรูปแบบและลักษณะของการกระทำ ความผิดนั้นมีความสลับซับซ้อน รุนแรงและขยายผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งในบางกรณีผู้กระทำก็อาศัยช่องว่างของกฎหมายอันเกิดจากความไม่เหมาะสมของฐานความผิดที่มีอยู่จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพของกฎหมาย และในเรื่องของการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นเห็นได้ชัดว่าความมุ่งหวังของการกระทำผิดนั้น เกิดจากความต้องการในทางธุรกิจที่หวังผลประโยชน์เป็นพิเศษ อันถือเป็นเหตุผลหลักที่เป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้ผู้ติดตามหนี้สินทั้งในฐานะเจ้าหนี้เองหรือผู้กระทำการแทนเจ้าหนี้ได้ตัดสินใจใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้มีความเป็นพิเศษแตกต่างจากเจตนาในการกระทำความผิดโดยทั่วไปซึ่งไม่ได้มีความมุ่งหวังเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ตอบแทนทางธุรกิจ ในลักษณะเฉพาะเช่นนี้ และความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อตัวลูกหนี้ที่มีความร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของลูกหนี้เป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับเกียรติ และศักดิ์ศรีของลูกหนี้ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้ลูกหนี้อยู่ในสังคมได้อย่างสง่าผ่าเผย และเป็นสุข

ดังนั้นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรก คือ ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของมาตรการทางกฎหมายอาญา กล่าวคือ ในเรื่องของการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้น หากจะพิจารณาตามประมวลกฎหมายอาญาจะพบว่า ไม่มีฐานความผิดที่บัญญัติถึงกรณีดังกล่าวไว้โดยตรง และ

เนื่องจากในปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะออกมาควบคุมการติดตามหนี้สิน จากพฤติกรรมอันมิชอบดังกล่าว แม้ว่าอาจมีความผิดบางฐาน เช่น ความผิดในหมวด ความผิดต่อเสรีภาพ มาตรา 309 ความผิดฐานกรรโชก รีดเอาทรัพย์สิน มาตรา 377 หรือ ความผิดอาญาฐานหมิ่นประมาท มาตรา 326 และความผิดลหุโทษในการดูหมิ่นซึ่งหน้า ทำให้อับอาย ตามมาตรา 393 และ 397 แต่อย่างไรก็ดีในการจะนำเอาฐานความผิด ดังกล่าวมาบังคับและปรับใช้นั้นก็ยังคงส่งผลกระทบต่อการใช้ความกฎหมายอาญา ที่จำเป็นต้อง ตีความโดยเคร่งครัด²⁴ และยังคงมีปัญหาอยู่ เช่น วิธีการในการติดตามทวงถามหนี้บาง ประการที่จัดได้ว่ามีความไม่เหมาะสม อาทิการส่งไปรษณียบัตรในการทวงหนี้ก็ไม่ได้มีความ ชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่อาจผิดประมวลกฎหมายอาญาได้ หรือการติดตามทวงถามหนี้ ทางโทรศัพท์ช่วงเวลาใดที่จะถือว่าเป็นการเหมาะสมและเป็นการใช้สิทธิโดยชอบ

ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะนำเอาฐานความผิดต่างๆ ไปในประมวลกฎหมายอาญา ดังกล่าวมาปรับใช้ให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องเหมาะสม เพราะไม่สามารถระบุได้อย่าง ชัดเจนว่าเป็นความผิดฐานใด มีขอบเขตมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้มาตรการและฐานความผิด ต่างๆ ที่ได้กล่าวมานั้นเป็นบทลงโทษเสร็จเด็ดขาดในแต่ละฐานความผิด และการกระทำที่ จะเป็นความผิดซึ่งต้องรับโทษนั้นต้องมีความชัดเจน สามารถปรับใช้ได้กับบทบัญญัติของ กฎหมายได้โดยตรงและหมายความรวมถึงความชัดเจนแน่นอนของกฎหมายด้วยนั่นเอง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง จะได้กล่าวในส่วนต่อไป

3.3.2 ปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายอาญา

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า กฎหมายอาญานั้นมีลักษณะที่สำคัญคือ กฎหมาย อาญาต้องบัญญัติให้ชัดเจน แน่นนอน เพื่อให้บุคคลพอที่จะทราบได้ว่าต้องการให้เขา ประพฤติตนหรือไม่ประพฤติน้อย่างไร เพราะมีผลต่อประสิทธิภาพของการบังคับใช้ มาตรการทางกฎหมายอาญา อย่างไรก็ตามในการนำเอาประมวลกฎหมายอาญามาบังคับ ใช้กันยังมีปัญหาอยู่มาก อย่างที่ได้กล่าวไว้แล้ว คือ การดำเนินการติดตามทวงถามหนี้สิน ในบางลักษณะยังไม่ชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ เพราะกฎหมาย

²⁴ ธานินทร์ ภัยวิเชียร และ วิชา มหาคุณ, การตีความกฎหมาย (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 388.

อาญาไม่ระบุว่าเป็นความผิดชัดเจน แต่ก็เป็นการกระทำที่มีลักษณะไม่เหมาะสม หรือไม่สมควรที่จะกระทำอย่างนั้น เช่น การไปติดตามทวงถามหนี้ในสถานที่ทำงาน การฝากบอกถึงลูกหนี้กับบุคคลที่สามในทุกลักษณะ การติดตามทวงถามหนี้ในยามวิกาลทุกลักษณะ การส่งไปรษณียบัตร หรือโทรสารที่มีข้อความเปิดเผยถึงสถานะของความเป็นหนี้ของลูกหนี้อย่างชัดเจน การหลอกลวงหรือให้ข้อมูลเท็จแก่ลูกหนี้ว่าจะนำเจ้าพนักงานตำรวจมาจับกุมหรือยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ หรือการแจ้งให้ลูกหนี้เกิดความกลัว วิตกกังวลว่าตัวลูกหนี้จะไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินใดๆ ได้อีกเลย เป็นต้น

ทั้งหมดที่กล่าวมาถือเป็นปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายอาญา เพราะเป็นการยากที่จะนำเอาประมวลกฎหมายอาญาที่มีอยู่ทั่วไปมาปรับใช้เพื่อลงโทษ จึงกลายเป็นช่องทางให้เกิดการบีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเอาเปรียบลูกหนี้อย่างไม่เป็นธรรม ตลอดทั้งประมวลกฎหมายอาญาในปัจจุบันอาจมีข้อจำกัดอยู่บางประการ กล่าวคือ

3.3.2.1 ข้อจำกัดของกฎหมายอาญา

ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับข้อจำกัดของกฎหมาย คือ ขาดกลไกทางกฎหมายเฉพาะเรื่องเพื่อกำหนดมาตรการ ขอบเขตการติดตาม และบทลงโทษ ที่นำมาใช้ได้โดยตรง และเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความศักดิ์สิทธิ์น่าเกรงกลัวของกฎหมาย ที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสภาพสังคมจิตใจของคน และพฤติกรรมที่เป็นผลร้ายต่อคนในสังคม

จากบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญาไม่ว่าจะเป็นความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย²⁵, ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง²⁶, ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์²⁷ หรือความผิดลหุโทษ²⁸ เหล่านี้เป็นบทบัญญัติที่เป็นมาตรการทางอาญาทั่วไป หากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าไม่อาจตัดแรงจูงใจของผู้กระทำความผิดได้แต่อย่างใด ประกอบกับความลำสมัยของฐานความผิดที่มีอยู่ในปัจจุบัน จึงกลับกลายเป็นช่องว่างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการติดตาม

²⁵ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 288-308

²⁶ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 309-333

²⁷ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334-366

²⁸ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 367-398

ทวงถามหนี้สินอย่างตามอำเภอใจ เพราะจะมุ่งหวังผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่า ผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้จากการกระทำของตนที่เกินความจำเป็นเพื่อติดตามหนี้สินให้สำเร็จ ดังนั้นกฎหมายอาญาที่ใช้บังคับอยู่ควรมีการปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ของสังคม และพฤติกรรมการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงจะสามารถคุ้มครองลูกหนี้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

3.3.2.2 ข้อจำกัดในทางปฏิบัติ

ประเด็นสำคัญ เกี่ยวกับ ข้อจำกัดในทางปฏิบัติ คือลูกหนี้ส่วนใหญ่มักจะไม่กล้าดำเนินการเพื่อประโยชน์ของตนอันเนื่องมาจาก ความเกรงกลัวไม่กล้า ไม่อยากที่จะมีคดี ไม่มีค่าใช้จ่าย เพราะการดำเนินคดีทำได้ยากเนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ในทางอาญา อาจยังเกี่ยวกับพยานหลักฐานต่างๆ ลูกหนี้จึงไม่มีความสามารถพอในการที่จะต่อสู้ในคดีที่อาจต้องใช้เวลา และใช้ทุนทรัพย์ในการจัดการที่สูงสำหรับลูกหนี้

3.3.2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย

จากปัญหาของหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนี้สินสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล อันเนื่องมาจาก การแข่งขันของสถาบันการเงิน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายและมากขึ้น และในบางครั้งการเข้าถึงสินเชื่อดังกล่าวเกินกว่าความสามารถในการชำระทำให้เกิดปัญหาในการติดตามหนี้สินที่ต้องหยุดชะงักในบางงวด ซึ่งตามหลักแล้วหนี้ดังกล่าวสถาบันการเงินในฐานะเจ้าหนี้มีสิทธิโดยชอบที่จะติดตามทวงถามเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้แต่ต้องกระทำโดยวิธีการที่มีความเหมาะสมและภายในขอบเขตที่สมควร

จากการติดตามทวงถามหนี้ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและสถาบันการเงินต้องใช้บริการในการติดตามหนี้จากบริษัทหรือสำนักงานกฎหมายภายนอกในการติดตามทวงถามหนี้สิน ซึ่งทำให้ขาดการควบคุม การดำเนินการดังกล่าวของบริษัทภายนอกที่ตนว่าจ้างจนเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมในการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการอันมิชอบ ทั้งที่เป็นการละเมิดสิทธิ การทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง การข่มขู่คุกคามสร้างความรำคาญ และพฤติกรรมอื่นๆ อีกมากมายที่มีความไม่เหมาะสมและไม่ใช่วิธีการที่วิญญูชนพึงจะใช้ในการติดตามหนี้สิน

ในประเด็นทำนองนี้ นอกจากความชัดเจนและประสิทธิภาพที่ดีของประมวลกฎหมายอาญาแล้วอีกหนึ่งกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปกป้องคุ้มครองลูกหนี้จะต้องมีความชัดเจนเช่นเดียวกันกับภาระหน้าที่ของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

1. การติดตามทวงถามหนี้เป็นกิจการที่รัฐต้องกำกับดูแลซึ่งการกำกับดูแลนั้นรัฐจำเป็นต้องคำนึงถึง

1.1 สิทธิของเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้โดยวิธีที่เหมาะสม

1.2 วิธีการที่ผู้ประกอบการและเจ้าหนี้ใช้ในการติดตามหนี้ รวมถึงเวลาที่เหมาะสม จำเป็นต้องกำหนดให้ไว้เกิดความชัดเจน

1.3 การส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลตนเอง ของผู้ให้สินเชื่อ และการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ผ่านผู้ประกอบการ และสถาบันการเงิน

1.4 การตรากฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่จำเป็นเพื่อให้การกำกับมีประสิทธิภาพ และสามารถครอบคลุมหนี้ได้ทั่วถึง ไม่เฉพาะแต่หนี้จากสถาบันการเงินในกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ยังต้องรวมถึงหนี้จากการให้กู้ยืมทั้งในและนอกระบบ

2. รัฐต้องมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ในเรื่องของการให้สินเชื่อที่ถูกต้องเหมาะสม

3. การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาหนี้เพื่อให้อยู่ในสภาพที่จะสามารถชำระหนี้ได้ การจัดให้มีที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาหนี้และสุขภาพจิตของลูกหนี้เอง อย่างเป็นรูปธรรม เป็นต้น

แต่ทั้งนี้ ตามที่กล่าวมาทั้งหมดในการตรากฎหมายเพื่อที่จะใช้บังคับในการติดตามหนี้สินนั้น ย่อมมีผลต่อการปล่อยสินเชื่อหากกฎหมายดังกล่าวเป็นการจำกัดสิทธิของเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามมากจนเกินไป ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสินเชื่อและอาจทำให้ลูกหนี้บางกลุ่มต้องหันไปพึ่งพาสินเชื่อในระบบซึ่งมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ดังนั้น จึงต้องให้เกิดมีความสมดุลในการตรากฎหมายเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน โดยอาจทำการเปรียบเทียบกับแนวคิด และมาตรการที่มีอยู่อย่างชัดเจน ของต่างประเทศ ที่พัฒนาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการคุ้มครอง ปกป้องสิทธิของบุคคลผู้เป็นลูกหนี้ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองหน่วยงานของรัฐโดยคณะกรรมการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ดำเนินการยกร่างกฎหมาย พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้
อย่างเป็นธรรม พ.ศ.... ขึ้นและวัตถุประสงค์ของร่างกฎหมายนี้เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้
เป็นกิจการที่รัฐจะต้องกำกับดูแล ซึ่งจะได้กล่าวในบทต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

กฎหมายและมาตรการบังคับใช้กฎหมายของต่างประเทศและกฎหมายไทย

เนื่องจากปัจจุบัน กฎหมายอาญาไทยมิได้มีการกำหนดหรือบัญญัติวิธีการ ขอบเขต และรูปแบบที่มีความเหมาะสมไว้อย่างชัดเจนสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติและบังคับใช้ต่อการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ จึงส่งผลให้ลูกหนี้ตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเจ้าหนี้ต่อการที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งส่วนใหญุ่มักจะมีความเสียหายร้ายแรงเกิดขึ้นกับลูกหนี้อยู่เสมอ ทั้งต่อเนื้อตัว ร่างกาย ชีวิต ทรัพย์สิน และสิทธิอื่นๆ อันเป็นผลโดยตรงจากการใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมและเกินความจำเป็นของเจ้าหนี้ในการติดตามหนี้สินของตน ประกอบกับการขาดตัวบทกฎหมายที่มีความเหมาะสม ชัดเจนแน่นอน และเป็นการเฉพาะในเรื่องดังกล่าวนี้ ซึ่งในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีความเจริญและให้ความสำคัญต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตัวอย่างเช่นในประเทศ สหรัฐอเมริกาและประเทศนอร์เวย์ เป็นต้น ซึ่งทั้งสองประเทศนี้ ต่างก็ได้กำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามหนี้สินและบทลงโทษต่อผู้ที่กระทำการฝ่าฝืนไว้อย่างชัดเจนและเป็นการเฉพาะสำหรับเรื่องการติดตามทวงถามหนี้สินโดยแท้ ซึ่งจะได้กล่าวในหัวข้อต่อไป

4.1 การคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา

แต่เดิมก่อนที่จะมีกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรม¹ (THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977) ประเทศสหรัฐอเมริกานั้นปรากฏว่ามีการทวงหนี้โดยวิธีที่ไม่เหมาะสมและรุนแรง เช่นการข่มขู่ การโทรรบกวน การส่งคนทวงถามหนี้ถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้และบุคคลอื่นให้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญเป็นอย่างมาก และยังไม่มียุติธรรมใดของรัฐเข้ามาช่วยเหลืออย่างจริงจัง เพียงแต่ลูกหนี้ที่ประสบกับพฤติกรรมทวงหนี้เช่นนี้สามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการค้าที่มีชื่อว่า Federal Trade Commission และบริษัทรับจ้างทวงหนี้ที่กระทำการดังกล่าวก็จะถูกลงโทษโดยต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

¹ กมล ตระกูล, สิทธิและทางรอดของลูกหนี้, หน้า 59-61.

แต่ก็หาได้เป็นการแก้ปัญหาได้อย่างจริงจัง ลูกหนี้ส่วนใหญ่ก็ยังคงถูกคุกคามจากบริษัทรับจ้างทวงหนี้อยู่

ดังนั้นลูกหนี้ในสหรัฐอเมริกาจำนวนไม่น้อยจึงหาทางออกโดยการยื่นร้องต่อศาลเพื่อขอเป็นบุคคลล้มละลาย ก็เพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงเจ้าหนี้ที่ใช้วิธีการไม่ชอบด้วยกฎหมายในการทวงหนี้ และเป็นวิธีการตั้งต้นใหม่หรือเริ่มต้นชีวิตใหม่โดยการปลดพันธะหรือลดหนี้ที่จ่ายไม่ไหวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ใช่ว่าวิธีการใช้กฎหมายล้มละลายยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และลูกหนี้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากวิธีการทวงหนี้ที่รุนแรงขึ้นจึงได้มีการฟ้องร้องบริษัทรับจ้างทวงหนี้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสำนักงานทนายความจำนวนมากขึ้น

จึงเป็นที่มาของการออกกฎหมายซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้สินโดยการป้องกันไม่ให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายในการติดตามหนี้สินหรือกระทำการที่เกินความจำเป็นในการติดตามหนี้สินก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว สิทธิในครอบครัว สิทธิในชื่อเสียงเกียรติคุณ เป็นต้น โดยกำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้โดยหากมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดเหล่านี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะมีความรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายแก่ลูกหนี้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการแจ้งเตือนโดยต้องมีรายละเอียดต่างๆ เพื่อคุ้มครองลูกหนี้ไม่ให้ถูกผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการหลอกลวงในการแจ้งให้ชำระหนี้ และยังกำหนดให้อำนาจแก่ลูกหนี้ในการให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้หยุดการติดต่อสื่อสารได้ด้วยซึ่งวัตถุประสงค์และวิธีการเหล่านี้มีขึ้นเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการถูกล่วงละเมิดในสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ และเป็นการลดปริมาณคดีที่มาสู่การพิจารณาของศาล

ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการมีการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการที่ไม่ชอบทำให้ลูกหนี้ได้รับความเสียหาย จนต้องใช้เวลาฟ้องร้องดำเนินคดีเป็นจำนวนมาก โดยกฎหมายควบคุมการติดตามทวงหนี้จะไปจำกัดการติดตามทวงหนี้ที่ผิดวิธีและส่งเสริมให้ผู้ติดตามทวงหนี้ที่ทำการติดตามหนี้สินโดยชอบด้วยกฎหมายได้รับความคุ้มกันทางกฎหมายจากความรับผิดชอบต่างๆ อันจะทำให้ผู้ติดตามทวงหนี้โดยเฉพาะบริษัทรับทวงหนี้ต่างๆ นั้นได้รับความน่าเชื่อถือในธุรกิจอันจะทำให้ไม่เสียเปรียบจากการแข่งขันในตลาด และจะส่งผลให้ผู้ติดตามทวงหนี้หันมาใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมาย อันจะทำให้ปริมาณการละเมิดสิทธิของลูกหนี้ลดน้อยลงตามลำดับ

สภานิติบัญญัติจึงได้อนุมัติหลักการที่ยืนยันอันเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้ในวิธีที่ผิด เมื่อวันที่ 20 กันยายน ค.ศ.1977 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 20 มีนาคม ค.ศ.1978 คือ FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ยุติธรรมดังกล่าว ถือเป็นกฎหมายสหพันธรัฐและเป็นกฎหมายความรับผิดชอบโดยเด็ดขาด ซึ่ง FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 นั้น มีสาระสำคัญดังนี้²

4.1.1 ผู้ได้รับความคุ้มครอง

FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 (FDCPA) ได้มีบทบัญญัติไว้ว่าจะใช้กับการติดตามทวงหนี้ประเภทใดและจะใช้บังคับกับบุคคลประเภทใด รวมถึงจะไม่นำมาใช้บังคับกับหนี้และบุคคลประเภทใด ดังนี้

1. การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับการคุ้มครอง

หนี้ที่ต้องตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ คือ หนี้ที่เกิดที่ก่อกำเนิดจากการติดต่อซื้อขายสินค้า ประกันภัย หรือบริการต่างๆ ของบุคคล หรือครอบครัวที่เป็นปกติในการดำรงชีวิตประจำวัน³ ดังนั้นคำว่าลูกหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ นั้น หมายถึงเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้นไม่รวมถึงนิติบุคคล ส่วนเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ หมายถึงบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และรวมถึงลูกจ้าง หุ้นส่วน บริษัทในเครือของธุรกิจ และหมายความรวมถึง เจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงหนี้โดยใช้ชื่ออันมิใช่ชื่อตนเอง รวมถึงทนายความ หรือสำนักงานกฎหมายที่ติดตามทวงหนี้ในนามของลูกหนี้ที่เป็นเจ้าหนี้

2. การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง

สำหรับหนี้ที่ไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้นั้น นอกจากหนี้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการแล้ว ยังรวมถึง หนี้ที่เกิดขึ้นกับธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนี้ภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภรรยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตร และสิทธิ

²ปวีศ หวังพินิจกุล, “การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), หน้า 66-70.

³Section 803(5) THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

เรียกหรือจากการละเมิด เป็นต้น รวมถึงจะไม่ใช้กับผู้ติดตามทวงถามหนี้ พนักงาน หรือลูกจ้างของเจ้าหนี้ในขณะที่ใช้ชื่อเจ้าหนี้ในการติดตามทวงหนี้

4.1.2 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามหนี้สิน

1. เรื่องการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกหนี้

สำหรับในเรื่องของการสืบเสาะแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่ ที่ทำงาน ครอบครัว ทรัพย์สิน ประวัติทางการเงิน เป็นต้น กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติ ดังนี้⁴

1) ต้องแจ้งรายละเอียดต่างๆ ของตนเองและการได้รับมอบหมายมาให้ทำการติดตามทวงถามหนี้

2) หากผู้ติดตามทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายความและทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดๆ นอกจากทนายความ ยกเว้นจะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับทนายความ หรือได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือได้รับอนุญาตจากศาล

สำหรับข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ในกรณีนี้ได้กำหนดไว้ดังนี้⁵

1) ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้หรือ รายละเอียดใดๆ เกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ให้กับบุคคลภายนอก

2) ไม่ติดต่อกับบุคคลใดๆ เกินกว่า 1 ครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอหรือมีสาเหตุอันน่าเชื่อว่าการตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาด และบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์

3) ห้ามใช้ประชดประชันในการติดต่อ

4) ไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ บนซองจดหมาย หรือโทรเลขที่แสดงได้ว่าเป็นบุคคลที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

2. เรื่องการติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงถามหนี้⁶

กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติ คือ

⁴Section 804(1),(6) THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

⁵Section 804(2),(3),(4),(5) THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

⁶Section 805 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

- 1) การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้หากผู้ติดตามทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายความและทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้นอกจากทนายความ ยกเว้น จะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับทนายความ หรือได้รับอนุญาตจากทนายความ
- 2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกนั้นให้ใช้ข้อปฏิบัติเดียวกับการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้

สำหรับข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ในกรณีนี้ได้กำหนดไว้ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่ไม่ปกติ หรือที่รู้ หรือควรรู้ว่าลูกหนี้จะไม่สามารถความสะดวกสบายรวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงถามหนี้รู้ หรือมีเหตุอันควรรู้ว่าอาชีพของลูกหนี้ได้มีการห้ามการติดต่อสื่อสารเช่นนั้นไว้
- 2) ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้แจ้งแก่ผู้ติดตามทวงหนี้เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าปฏิเสธที่จะชำระหนี้ หรือประสงค์ให้ผู้ติดตามทวงหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร

3. เรื่องการแจ้งให้ชำระหนี้⁷

กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติ คือ

- 1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้ชื่อจริง โดยอาจเป็นชื่อที่ใช้ในทางธุรกิจก็ได้ แต่ต้องไม่เป็นการหลอกลวงลูกหนี้
- 2) ภายในระยะเวลา 5 วัน หลังจากการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องส่งการเตือนอันเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังลูกหนี้โดยมีเนื้อหา ดังนี้(ยกเว้นในการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกได้มีข้อมูลดังกล่าวแล้ว หรือลูกหนี้ได้ชำระหนี้แล้ว)

- 2.1) จำนวนของหนี้
- 2.2) ชื่อเจ้าหนี้
- 2.3) รายงานการเงินและการมีผลบังคับได้ของหนี้

โดยถ้ามีการแจ้งจากลูกหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากส่งการเตือนว่ามีข้อโต้แย้งในความมีผลบังคับได้ของหนี้ หรือลูกหนี้ร้องขอชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องหยุดการติดตามทวงถามหนี้ จนกระทั่งได้รับการพิสูจน์ความมีผล

⁷Section 809 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

บังคับได้ของหนี้ หรือชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ และได้ส่งไปให้กับลูกหนี้ จึงจะสามารถดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ได้ต่อไป อนึ่งการที่ลูกหนี้มิได้โต้แย้งถึงความมีผลบังคับได้ของหนี้ตามเวลาที่กำหนดนั้น ไม่ทำให้กลายเป็นการยอมรับความรับผิดในหนี้ที่เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะนำไปใช้อ้างในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป

สำหรับข้อห้ามปฏิบัติของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ในกรณีนี้ได้กำหนดไว้ดังนี้

1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคาม บังคับใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ในทางที่ผิด ในการติดต่อสื่อสารเพื่อติดตามทวงถามหนี้⁸ เช่น

- 1.1) การใช้หรือการคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรง
- 1.2) การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม หรือการดูหมิ่นทางภาษา
- 1.3) การโฆษณารายชื่อลูกหนี้ที่ปฏิเสธการชำระหนี้
- 1.4) การใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนาซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือต่อเนื่องไปโดยตั้งใจที่จะรบกวน

หรือคุกคามบุคคลทางหมายเลขโทรศัพท์

2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ใช้การปลอม หรือหลอกลวงในการแสดงออกในการติดตามทวงหนี้⁹

2.1) การแสดงออกโดยปลอมของ ลักษณะ จำนวน สถานะทางกฎหมายของหนี้ว่าได้เริ่มขึ้นแล้ว

2.2) การแสดงออกโดยหลอกลวงที่ระบุว่าบุคคลใดๆ เป็นนายความ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารจากนายความ

2.3) การแสดงออกว่าการไม่ชำระหนี้ มีผลทำให้เกิดการยึด หรืออายัดทรัพย์สิน หรือจับกุม จำคุก หรือขายทรัพย์สินหรือเงินเดือน ยกเว้น การกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมาย

2.4) การแสดงออกว่าผู้ติดตามทวงถามหนี้ หรือบุคคลภายนอกจะดำเนินคดี ยกเว้น การดำเนินคดีดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมาย และมีเหตุผลที่น่าจะเป็นไปได้ว่าจะมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น

2.5) การแสดงออกที่หลอกลวงอันเป็นเหตุให้ลูกหนี้สูญเสียข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ หรือกลายเป็นผู้กระทำผิดวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

⁸Section 806 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

⁹Section 807 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

2.6) การแสดงออกที่ผิดๆ ว่าลูกหนี้ได้กระทำผิดอาญาหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นที่เสื่อมเสียแก่ลูกหนี้

2.7) การกระจายข้อมูลหรือชู้ว่าจะกระจายข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือทางการเงินไปยังบุคคลใดๆ ซึ่งรู้ หรือควรจะรู้ว่าเป็นเท็จ

2.8) การแสดงออกที่ผิดพลาดหรือการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จข้อมูลที่ผิดอันเกิดกับเอกสารในกระบวนการทางกฎหมาย

3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงหนี้¹⁰ เช่น

3.1) การติดตามของจำนวน ผลประโยชน์ที่เป็นหลักของการเป็นหนี้ ยกเว้นจำนวนนั้นได้รับอนุญาตโดยการตกลงกันหรืออนุญาตโดยกฎหมาย

3.2) การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสารโดยปิดบังวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

3.3) การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือชู้ว่าจะกระทำการอันมีผลกระทบต่อเกียรติยศ หรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง

4) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่จัดหาออกแบบหรือรวบรวมมาให้ซึ่งแบบฟอร์มที่หลอกลวงที่จะนำมาสร้างความเชื่อที่ผิดๆ กับลูกหนี้ว่ามีบุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบุคคลนั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องด้วย¹¹

4.1.3 โทษและความรับผิด¹²

1. ผู้ติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งฝ่าฝืนบทบัญญัติใดๆ ในกฎหมายฉบับนี้จะต้องมีความรับผิดในทางแพ่ง ในจำนวนเท่ากับผลรวมของ

- 1) ค่าเสียหายที่แท้จริง
- 2) ค่าเสียหายเพิ่มเติม

¹⁰Section 808 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

¹¹Section 812 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

¹²Section 813 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

2.1) ในกรณีที่เป็นการฟ้องร้องคดีรายบุคคล จะมีค่าเสียหายเพิ่มเติมโดยศาลอาจอนุญาตให้ได้แต่ต้องไม่เกิน \$ 1,000.- หรือ

2.2) ในกรณีที่เป็นการดำเนินคดีแบบกลุ่มจำนวนของค่าเสียหายที่สมาชิกแต่ละคนควรได้รับจะรวมถึงค่าเสียหายเพิ่มเติม ในข้อ 2.1 และจำนวนสมาชิกกลุ่มทุกคนที่ศาลจะอนุญาตให้ได้รับโดยปราศจากการคำนึงถึงจำนวนชั้นต่ำสุดที่สมาชิกแต่ละคน จะได้รับจะต้องไม่เกิน 1% ของทรัพย์สินทั้งหมดของผู้ติดตามทวงหนี้ และ

2.3) ในกรณีของการฟ้องเพื่อบังคับกับความรับผิดชอบขั้นต้นให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้รับผิดชอบ ในค่าขึ้นศาล ค่าดำเนินคดีค่าธรรมเนียมทนายความตามสมควรจะถูกกำหนดโดยศาล

2. การกำหนดจำนวนความรับผิดชอบทางแพ่ง ตาม 1.ศาลต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1) ในกรณีที่เป็นฟ้องคดีรายบุคคลตามข้อ 2.1) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามทวงหนี้โดยลักษณะการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ

2) ในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีแบบกลุ่มตามข้อ 2.2) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามทวงถามหนี้โดยลักษณะของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ รวมถึงทรัพย์สินของผู้ติดตามทวงถามหนี้และจำนวนของผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบ

3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจไม่ต้องรับผิดชอบในการฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติใดๆ ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้แสดงให้เห็นโดยมีพยานหลักฐานที่มีน้ำหนักเหนือกว่าว่าการฝ่าฝืนนั้นเป็นไปโดยไม่มีเจตนา และเป็นผลมาจากความผิดพลาดโดยสุจริต

4) การฟ้องเพื่อบังคับความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นตามกฎหมายฉบับนี้ อาจนำมายื่นฟ้องในเขตศาลใดๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้โดยต้องยื่นฟ้องภายใน 1 ปี นับจากวันที่เกิดการฝ่าฝืนกฎหมายฉบับนี้ขึ้น

4.1.4 การควบคุมและการกำกับดูแล¹³

ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยตรง คือ คณะกรรมการควบคุมระหว่างรัฐและสอบสวนการค้าที่ผิดกฎหมายระหว่างรัฐ โดยการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ยุติธรรม จะถูกควบคุมและบังคับโดยคณะกรรมการนี้ ยกเว้นแต่จะมีกฎหมายอื่น กำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น นอกจากนี้คณะกรรมการชุดนี้ยังมีหน้าที่ต้องทำรายงานทุกๆ 1 ปี เสนอต่อรัฐสภาาระบุถึงการปฏิบัติหน้าที่ ขอบเขตในการบังคับใช้กฎหมาย การบรรลุผล และผลสรุป รวมถึงคำแนะนำที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎหมายดังกล่าว

4.2 การคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศนอร์เวย์

ประเทศนอร์เวย์ก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกับประเทศสหรัฐอเมริกา คือ มีพฤติกรรมการติดตามหนี้โดยใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมและเป็นการล่วงละเมิดสิทธิของลูกหนี้เป็นจำนวนมากและเกิดกรณีร้องเรียนและฟ้องร้องต่อศาลเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่เป็นประชาชนทั่วไปจึงเกิดแนวความคิดในการคุ้มครองลูกหนี้จากพฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งในประเทศนอร์เวย์ มาตรการในการควบคุมการติดตามทวงหนี้ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้

เนื่องจากปรากฏว่ามีการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการที่กระทำให้เกิดความเสียหายเกินสมควรแก่ลูกหนี้ จึงมีแนวความคิดที่จะให้ความคุ้มครองลูกหนี้ โดยการควบคุมการติดตามทวงหนี้ให้ทำการติดตามโดยใช้วิธีการอย่างเหมาะสม โดยในปี ค.ศ. 1988 ได้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ คือ THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND

¹³Section 814,815 THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.) โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม ค.ศ.1989 ทั้งนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย Act of December 20th 2002 No.106 ซึ่งสาระสำคัญของกฎหมายดังกล่าวเป็นการคุ้มครองลูกหนี้โดยการควบคุมการติดตามทวงหนี้โดยบังคับใช้กับการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดเวลาชำระ โดยมีการวางแนวทางปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติ และความรับผิดชอบ ในการควบคุมการติดตามทวงหนี้ ทั้งนี้ยังมีคณะกรรมการคอยควบคุมกำกับดูแลและมีอำนาจอนุมัติหรือเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงหนี้ทำให้ลูกหนี้ได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้¹⁴

4.2.1 ผู้ได้รับความคุ้มครอง

การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้จะนำมาใช้กับการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดระยะเวลาชำระ นอกจากนี้ยังนำมาใช้บังคับกับกรณีรับโอนสิทธิเรียกร้องดังกล่าวและกระทำการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องนั้น โดยผู้ติดตามทวงหนี้หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่กระทำการติดตามทวงหนี้ และยังหมายความรวมถึงเจ้าหนี้ผู้ซึ่งติดตามทวงหนี้โดยการเรียกให้ชำระหนี้ทางการเงินของตน โดยการติดตามทวงหนี้ต้องกระทำโดยหน่วยงานธุรกิจที่ได้จดทะเบียนทางธุรกิจและได้รับใบอนุญาตติดตามทวงหนี้¹⁵ และกฎหมายฉบับนี้จะใช้บังคับกับการติดตามทวงหนี้ทางการเงินที่ถึงกำหนดชำระ หลังจากวันประกาศใช้บังคับ รวมถึงใช้บังคับกับกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ได้รับหนี้ที่จะทำการติดตามทวงหนี้หลังจากวันประกาศใช้บังคับ¹⁶

4.2.2 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามหนี้สิน

1) ก่อนที่ผู้ติดตามทวงหนี้จะดำเนินมาตรการติดตามทวงหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะต้อง

¹⁴ ปวีริศ หวังพินิจกุล, การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้, หน้า 80-83.

¹⁵ Section 1,2,4,7 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

¹⁶ Section 34 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

- 1.1 ส่งการเตือนเป็นหนังสือไปยังลูกหนี้หลังจากหนี้ถึงกำหนดเวลาชำระว่าจะเริ่มดำเนินการติดตามทวงหนี้ และ
- 1.2 แจ้งไปยังลูกหนี้ในเรื่องช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ว่า หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วยังไม่มีการชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ โดยระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ต้องมีระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน หลังจากเจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้ได้ส่งการเตือน¹⁷

2) หลังจากที่ได้รับหนี้ที่จะมีการติดตามทวงหนี้ และช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลา 14 วันโดยในหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ต้องมีการระบุถึงชื่อเจ้าหนี้ มูลเหตุของสิทธิเรียกร้อง จำนวนเงินที่ต้องชำระชำระโดยมีการระบุแยกทั้งจำนวนเงินต้น และจำนวนเงินเพิ่มเติม อาทิ ดอกเบี้ย ค่าชดเชยการเรียกกลับคืน อัตราดอกเบี้ยหากมีการไม่ชำระหนี้ รวมถึงกำหนดเวลาเริ่มต้นคำนวณดอกเบี้ย กระบวนการทางกฎหมายและค่าเสียหายในอนาคตหากไม่ชำระหนี้ รวมถึงสิทธิเรียกร้องในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยและก่อนที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ จะเริ่มดำเนินการกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้หรือ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องได้ทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหนี้แล้ว¹⁸ ทั้งนี้ การที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ ไม่ทำการแจ้งเตือนตามหลักเกณฑ์ข้างต้นนั้น ไม่มีผลทำให้เจ้าหนี้ไม่สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีในหนี้ดังกล่าวได้ แต่อาจมีผลทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนมีความรับผิดชอบในโทษปรับหรือโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือนหรือโทษทั้งจำทั้งปรับตามกฎหมายฉบับนี้

3) ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องเก็บรักษาข้อมูลในการติดตามทวงหนี้ที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหนี้ โดยเมื่อได้ดำเนินการติดตามทวงหนี้จนเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งหนังสือแสดงสถานะทางการเงิน ของเจ้าหนี้ที่แสดงถึงมูลเหตุของสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ การชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ติดตามทวงหนี้แก่เจ้าหนี้ นอกจากนี้

¹⁷Section 9 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

¹⁸Section 10,11 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

เจ้าหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ ลูกจ้างหรือผู้ช่วยของบุคคลดังกล่าวรวมถึงบุคคลอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้ มีหน้าที่ต้องเก็บรักษาความลับของบุคคลต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้แก่บุคคลภายนอก¹⁹

4) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ ต้องดำเนินการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป โดยต้องไม่ใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่นำมาซึ่งการบีบบังคับอันปราศจากเหตุสมควร การทำอันตรายหรือความไม่สะดวกสบายแก่ลูกหนี้²⁰

4.2.3 โทษและความรับผิด

1) ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหายของเจ้าหนี้ที่จำเป็นอันเกิดขึ้นจากการติดตามทวงหนี้และการบังคับสิทธิเรียกร้องดังกล่าว

2) เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ตามกฎหมายฉบับนี้ จะถือว่ามีความรับผิดในโทษปรับหรือโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือโทษทั้งจำทั้งปรับ อนึ่งหากบุคคลใดก็ตามที่ละเลยการต่อต้านการฝ่าฝืนหรือเข้าไปช่วยเหลือการฝ่าฝืน อาจจะถูกถือว่ามีความรับผิดในโทษจำคุก²¹

4.2.4 การควบคุมและการกำกับดูแล

การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้ในประเทศนอร์เวย์จะมีการควบคุมการติดตามทวงหนี้โดยคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่คอยควบคุมกำกับดูแล คือ The Norwegian Banking, Insurance and Securities Commission โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจอนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงหนี้และมีอำนาจออกคำสั่งให้เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติในการติดตาม

¹⁹Section 15,28 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

²⁰Section 8 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

²¹Section 32 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

ทวงหนี้ ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติ หรือข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ และมีอำนาจออกคำสั่งห้าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้ภายในระยะเวลาใด เวลาหนึ่ง ในกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนของระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการติดตามทวงหนี้หรือระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการอนุญาตติดตามทวงหนี้ จนกว่าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือระยะเวลาดังกล่าว

โดยเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงหนี้ มีสาระสำคัญคือใบอนุญาตติดตามทวงหนี้เจ้าหนี้ หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะได้รับเมื่อ (1) บุคคลดังกล่าวอยู่ในธุรกิจการติดตามทวงหนี้ และพิสูจน์ได้ว่ามีประสบการณ์ทำงานในการเรียกให้ชำระหนี้เงินมาแล้ว อย่างน้อยเป็นเวลา 3 ปี ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา และมีใบรับรองความประพฤติของตำรวจ และ (2) ธุรกิจการติดตามทวงหนี้ที่บุคคลดังกล่าวอยู่นั้นมีมูลค่าน่าที่มั่นคงถาวรในประเทศนอร์เวย์ ส่วนเงื่อนไขในการเพิกถอนการอนุญาตติดตามทวงหนี้ นั้น คณะกรรมการดังกล่าว มีอำนาจกระทำได้หากมีเหตุที่ไม่สมควรอนุญาตให้มีการติดตามทวงหนี้อื่นเนื่องมาจาก ผู้ถือใบอนุญาตติดตามทวงหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนของระยะเวลาและเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงหนี้ หรือมีเหตุพิเศษประการอื่น²²

4.3 การพัฒนากฎหมายและประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายของประเทศไทย

จากที่ได้นำเสนอถึงมาตรการทางกฎหมายที่คุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของทั้งสองประเทศ คือการคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา และการคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศนอร์เวย์ ทั้งสองประเทศนี้มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือเพื่อสร้างมาตรการทางกฎหมายให้มีความเป็นเอกเทศเป็นการเฉพาะเรื่อง จึงมีความชัดเจนแน่นอน นั่นย่อมส่งผลต่อการบังคับใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม แต่ทั้งนี้ก็ได้ละเลยในเรื่องของสิทธิในการติดตามหนี้สินของเจ้าหนี้ ซึ่งก็สามารถทำได้เต็มที่ตามสิทธิของตัวเอง ตามนิติสัมพันธ์ ที่มีอยู่จริง แต่การดำเนินการทุกอย่างทุกขั้นตอนต้องเป็นไปที่กฎหมายกำหนด คือต้องชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งได้กำหนดวิธีปฏิบัติ ขอบเขตของการกระทำและบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน ซึ่งกฎหมายของทั้งสองประเทศนี้มีข้อเด่นที่แตกต่างกัน ที่ประเทศไทย

²²Section 5,31 THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.)

ควรจะนำมาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงกฎหมายภายในของตัวเอง ให้มีการพัฒนา ก้าวหน้า ทัดเทียม นานา อารยประเทศ และที่สำคัญคือ จะก่อให้เกิดความชัดเจนต่อบทบัญญัติ ของกฎหมายและคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้ดียิ่งขึ้น อย่าง เป็นรูปธรรม ซึ่งตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีจุดเด่นอยู่ที่ การกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อ เน้นการติดตามทวงหนี้ และกฎหมายการคุ้มครองลูกหนี้ในประเทศนอร์เวย์นั้นจะมีจุดเด่นอยู่ที่ มาตรการในการลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติ ดังได้อธิบายมาแล้ว และในส่วนต่อไปจะขอ ยกตัวอย่างของร่างกฎหมายที่ได้รับแนวคิดมาจาก THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 (FDCPA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวคือ ร่างพระราชบัญญัติการ ติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. โดยเป็นความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาการติดตาม หนี้ที่ไม่เป็นธรรม ของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติ แห่งชาติ โดยได้ตั้งคณะทำงานเพื่อทำการศึกษาจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตาม หนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา²³ แต่ทั้งนี้จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าประเทศไทยกับ สหรัฐอเมริกามีองค์ประกอบของระบบเครดิตและระบบศาลยุติธรรมและขั้นตอนการบังคับชำระ หนี้ที่แตกต่างกัน และในกฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้นได้กำหนดโทษเอาไว้ซึ่งมีความรับผิดชอบ ในทางแพ่งเท่านั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพราะถึงแม้โดย หลักการแล้วจะมีการกำหนดวิธีการและขอบเขตในการติดตามหนี้สินไว้อย่างชัดเจนก็ตาม

จากการศึกษาถึงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ตามรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่องการพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม จะพบว่ามีโครงสร้างของร่างพระราชบัญญัติอยู่ 3 ส่วนซึ่งเป็นหลักการสำคัญใหญ่ๆ คือ²⁴

1. เป็นการกำหนดเรื่องการติดตามหนี้เฉพาะในหนี้สินเชื่อที่ให้แก่นบุคคลธรรมดาเพื่อ การอุปโภค บริโภค
2. เป็นเรื่องของมาตรการในการกำกับ โดย
 1. มีการกำหนดแนวปฏิบัติในกระบวนการติดตามทวงหนี้
 2. เกี่ยวกับการให้ใบอนุญาตสำหรับการประกอบธุรกิจติดตามหนี้

²³ กมล กมลตระกูล, สิทธิและทางรอดของลูกหนี้, หน้า 131.

²⁴ โปรดดูภาคผนวก

3. มีคณะกรรมการคุ้มครองเพื่อทำหน้าที่กำกับ

4. มีการกำหนดช่องทางในการร้องเรียน

5. สิทธิในการตรวจสอบภาระหนี้

6. มีบทกำหนดโทษ

3. การกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมและข้อห้าม

1. กำหนดวิธีการติดต่อผู้บริโภค

2. กำหนดการติดต่อบุคคลอื่นโดยสอบถามได้เฉพาะที่อยู่

3. ห้ามพฤติกรรมที่เป็นการลวงละเมิดและคุกคาม

4. ห้ามการแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด

5. การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าลูกหนี้และบุคคลที่จะได้รับความคุ้มครองตามร่างพระราชบัญญัตินี้ คือ ผู้บริโภค ซึ่งหมายถึงเฉพาะบุคคลธรรมดาที่มีภาวะผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อและรวมถึงบุคคลธรรมดาผู้ค้าประกันหนี้สินเชื่อด้วย และหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองจะต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อรวมถึงการค้าประกันสินเชื่อเท่านั้น ซึ่งสินเชื่อที่จะถือว่าเป็นหนี้ที่ได้รับการคุ้มครองก็ต้องเป็นสินเชื่อที่เป็นการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้แก่บุคคลธรรมดา และธุรกรรมอื่นใดตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง²⁵

ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้ความคุ้มครองนั้นเน้นอยู่ที่ “หนี้” ที่เป็นหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ โดยเฉพาะจากบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ การกู้ยืมเงินที่ใช้ในชีวิตประจำวันของบุคคลธรรมดาเท่านั้น จากบทบัญญัติในร่างพระราชบัญญัติมีการกำหนดข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ในประเด็นที่สำคัญ คือ การห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ข้อห้ามปฏิบัติในเรื่องการกระทำที่เป็นลักษณะการละเมิด คุกคาม หรือละเมิดสิทธิของลูกหนี้ ข้อห้ามในเรื่องการกระทำในลักษณะที่เป็นเท็จทำให้ลูกหนี้เกิดความเข้าใจผิด และข้อห้ามในเรื่องการกระทำในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมแก่ลูกหนี้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า

²⁵ ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. มาตรา 3

1. ข้อห้ามตามหลักมาตรา 5 คือห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด และเมื่อ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักมาตรา 27 ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ ได้รับการควบคุมแต่มิได้ห้ามการดำเนินการเพียงแต่จะกระทำได้อีกต้องมีใบอนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมายก่อน ทั้งนี้ยังถือเป็นการจัดระเบียบให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะสามารถดำเนินการติดตามหนี้สินได้นั้นต้องได้รับอนุญาตให้ทำได้ตามกฎหมายเสียก่อน ซึ่งทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบหากมีการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือกระทำผิดกฎหมายใดในการติดตามหนี้สินที่ไม่เหมาะสม

2. ตามหลักการในมาตรา 6 เป็นเรื่องของการห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ติดต่อผู้ใดที่มีใช้ผู้บริโภคเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ 2 ประการดังนี้

1). เพื่อการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภคตามมาตรา 7 กล่าวคือ ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อบุคคลอื่นใดนอกเหนือจากผู้บริโภคในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยต้องถือปฏิบัติดังนี้

(1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น

(2) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์หรือบุคคลให้ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกาถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกาถึง 18.00 นาฬิกา

(3) ติดต่อโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ

(4) ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค

(5) ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

(6) ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค

2). เพื่อการอื่นตามที่กฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนดไว้

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่ามาตรา 6 และมาตรา 7 นั้นเป็นเรื่องของการให้สิทธิแก่ผู้ติดตามทวงหนี้ที่สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ได้แต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสม เพราะถือว่าบุคคลอื่นใดหรือบุคคลภายนอกเป็นผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องในสิทธิของเจ้าหนี้ตามมูลหนี้ โดยหลักแล้วเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามหนี้เงินไม่ควรจะแจ้งหรือสืบหาข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับการเป็นหนี้ของลูกหนี้จากบุคคลดังกล่าว

แต่ถ้ามีกรณีใดหรือมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ติดตามหนี้ก็สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ได้แต่ต้องเป็นบุคคลตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 9 เท่านั้น และที่สำคัญคือการจะติดต่อบุคคลตามมาตรา 9 ได้นั้นต้องเป็นการติดต่อเพื่อเหตุผลหรือวัตถุประสงค์ตามเงื่อนไขในมาตรา 6 โดยมีข้อปฏิบัติต่อบุคคลดังกล่าวตามที่กำหนดในมาตรา 7 เท่านั้น

ซึ่งหลักการของมาตรา 9 คือภายใต้บังคับมาตรา 6 ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อกับบุคคลอื่นใดดังต่อไปนี้ได้

- (1) บุคคลที่ผู้บริโภครู้จักให้ความยินยอม
- (2) บุคคลอื่นใดตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือคำสั่งศาล
- (3) บริษัทข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

3. ข้อปฏิบัติของผู้ติดตามหนี้ต่อลูกหนี้ในมาตรา 8 มีหลักคือการติดต่อกับผู้บริโภครู้จักผู้ติดตามหนี้ถือปฏิบัติดังนี้

- (1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้
- (2) ให้ถือเอาสถานที่ที่ผู้บริโภครู้จักเป็นสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภคในกรณีที่ผู้บริโภครู้จักไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ติดตามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภครู้จักเป็นสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค
- (3) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์หรือบุคคลให้ติดต่อได้ในเวลา 08.30 นาฬิกาถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกาถึง 18.00 นาฬิกา เว้นแต่ผู้บริโภครู้จักและผู้ติดตามหนี้ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น

(3/1) ในกรณีผู้ติดตามหนี้ไม่สามารถติดต่อผู้บริโภคดีได้ตามช่วงเวลาใน (3) และได้ใช้ความพยายามตามสมควรแล้ว ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อผู้บริโภคดีในเวลาอื่นตามช่วงเวลา หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อปฏิบัติตามมาตรานี้เป็นหลักการทั่วไปของการติดต่อกับผู้บริโภคซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมที่กำหนดให้มีการแสดงตนอย่างชัดเจนของผู้ติดตามหนี้ในเวลาและสถานที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน แต่ในประเด็นตามข้อ (3/1) ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรจะมีการกำหนดไว้เช่นนั้น เพราะอาจทำให้ผู้ติดตามหนี้สิ้นใจเป็นช่องว่างเพื่อเลี้ยงมาใช้ข้อ (3/1) ก่อนซึ่งอาจจะเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติตามข้อ 3 ทั้งนี้เงื่อนไขตามข้อ 3 เห็นว่ามีความชัดเจนมากพออยู่แล้วรวมทั้งตอนท้ายยังได้กำหนดไว้ด้วยว่า เว้นแต่ผู้บริโภคและผู้ติดตามหนี้ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น

4. ข้อห้ามตามหลักของมาตรา 10 ไม่ว่าจะเป็นการห้ามใช้ความรุนแรง การใช้ถ้อยคำภาษาที่ดูหมิ่น เสียดสี การใช้โทรศัพท์ในลักษณะก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้กับผู้อื่น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นบทบัญญัติที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการบังคับใช้ในสังคมไทย เพราะการกระทำในลักษณะดังกล่าวนี้เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงและปรากฏอยู่บ่อยๆ ดังเช่นข้อเท็จจริงที่มีการร้องเรียนตามตัวอย่างที่นำเสนอในบทที่ 2

5. ข้อห้ามในเรื่องการกระทำในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงหนี้ตามหลักมาตรา 11 ไม่ว่าจะเป็นด้วยการใช้เครื่องหมายสัญลักษณ์หรือข้อความที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดว่าเป็นการกระทำของรัฐ ใช้ข้อความที่ทำให้เชื่อว่าเป็นการทวงถามหนี้โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายทั้งที่ ไม่ใช่ การแจ้งว่าจะดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายทั้งที่ไม่มีอำนาจ หรือการแสดงให้เชื่อว่าจะไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึด อาศัยทรัพย์ ตลอดจนการแสดงตนเป็นบุคคลอื่น เมื่อพิจารณาในหลักการดังกล่าวนี้แล้ว พบว่าเป็นข้อห้ามที่มีหลักการเช่นเดียวกับกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและนอร์เวย์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมสำหรับการกำหนดข้อห้ามปฏิบัติดังกล่าว เนื่องจากเจ้าหน้าที่หรือผู้กระทำการติดตามหนี้สินแทนเจ้าหน้าที่มักอาศัยความได้เปรียบหลอกลวงลูกหนี้ให้ชำระหนี้ เช่น ถ้าไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดีถูกยึดหรืออาศัยเงินเดือนทันที หรือการใช้เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ ทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการติดตามหนี้โดยหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีการกระกันอย่างอุกอาจและพบเห็นได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการใช้เอกสารที่ทำเลียนแบบ หรือคล้ายหมายศาล ซึ่งทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิด และเกรงกลัว วิตก

กังวล ซึ่งการกำหนดข้อห้ามปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้จะช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในผลทางกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ได้ดียิ่งขึ้น

6. ข้อห้ามในเรื่องการกระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ตามหลักการมาตรา 12 ทั้งในเรื่องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้, การติดต่อผู้บริโภคร่วมกับหนี้โดยไปรษณีย์บัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน และการใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นบทบัญญัติที่มีความเหมาะสม และจะสามารถแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่กำลังประสบปัญหาในเรื่องของการถูกติดตามหนี้ในลักษณะที่มีพฤติกรรมดังกล่าวในหลักการของข้อนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเหตุให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย รู้สึกเสียเกียรติและศักดิ์ศรี บางครั้งจนถึงขั้นลาออกจากงาน ดังนั้น เจ้าหนี้และผู้ติดตามหนี้จึงควรต้องใช้ความระมัดระวังและ รอบคอบมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานกฎหมายและทนายความ

7. เกี่ยวกับการกำหนดให้ในกรณีการทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ตามหลักมาตรา 32 โดยให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งซึ่งมีจำนวนสามคนโดยคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด ซึ่งเมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใดแล้ว และผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ผลคือให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกัน

ตามหลักในบทบัญญัติของมาตรานี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่เป็นการเหมาะสมและไม่เห็นด้วยกับกรณีที่ทำให้มีการเปรียบเทียบได้ เพราะจะทำให้คดีสิ้นสุดโดยที่ผู้กระทำความผิดมิได้เกิดความเกรงกลัวต่อบทลงโทษ และจะทำให้ข้อห้ามปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้ถูกฝ่าฝืนได้ง่าย เนื่องจากเมื่อมีการฝ่าฝืนแล้วก็สามารถเปรียบเทียบปรับได้ ซึ่งความสามารถในการชำระค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบของผู้กระทำความผิดฝ่าฝืนนั้นก็ถือว่ามีย่างเพียงพอที่จะชำระ

และที่สำคัญคือหลักในบทบัญญัติของมาตรานี้ผู้วิจัยเห็นว่าไม่สามารถตัดแรงจูงใจของผู้ที่จะใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้แต่อย่างใด เพราะเมื่อเทียบกับความต้องการได้รับประโยชน์ทางด้านการเงินและผลประโยชน์จากการประกอบธุรกิจที่มีมากกว่า

มีข้อสังเกตคือ การกำหนดโทษใน THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 ของสหรัฐอเมริกา นั้นเป็นความรับผิดชอบในทางแพ่ง ซึ่งเจ้าหนี้ หรือ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องรับผิดชอบในส่วนของคุณค่าเสียหายที่แท้จริง ค่าเสียหายอื่นๆ และให้มีการจ่าย ค่าเสียหายทางจิตใจด้วย ซึ่งในเรื่องดังกล่าวนี้ไม่มีปรากฏในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ของไทยแต่อย่างใด

ทั้งหมดเป็นข้อคิดเห็นที่ผู้วิจัยมุ่งความสำคัญไปที่การคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ซึ่ง หลักการบางอย่างหากเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความชัดเจนให้เกิดขึ้นได้ ก็ควรจะต้อน นำมากำหนดเป็นบทบัญญัติเพื่อบังคับใช้ต่อไป แต่ทั้งนี้ต้องมีความสมดุลที่เที่ยงธรรม ต่อทั้งสิทธิ หน้าที่ของเจ้าหนี้ และลูกหนี้ เพื่อจะได้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ที่ เหมาะสม และเป็นธรรมมากที่สุดต่อทั้งสองฝ่าย และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

จากการพิจารณาในหลักการและสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติแล้วจะเห็น ได้ว่าการกระทำความผิดอันเกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินในปัจจุบัน ประเทศไทยไม่มีฐานความผิดที่กำหนดเป็นความผิดเฉพาะ จึงต้องใช้กฎหมายอาญาทั่วไปที่มีอยู่ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมกับลักษณะการกระทำหรือพฤติกรรมในการทวงหนี้บางอย่าง และพฤติกรรม หรือการกระทำดังกล่าวนั้นก็เพิ่มมากขึ้นทุกวัน เช่นนี้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับใช้กฎหมายให้ สามารถป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอันเกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการ ติดตามหนี้สินได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรบัญญัติให้ความผิดเกี่ยวกับการใช้วิธีการ อันมิชอบในการติดตามหนี้สิน เป็นความผิดเฉพาะไว้ในประมวลกฎหมายอาญา โดยต้องมีการ กำหนดค่านियามของความผิดให้ชัดเจน และมีการบัญญัติให้มีความครอบคลุมการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินทุกรูปแบบ ประกอบกับมีการกำหนด โทษที่เหมาะสม ซึ่งในส่วนการกำหนดโทษควรกำหนดไว้แต่อัตราโทษขั้นสูงเพื่อให้ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการลงโทษได้ตามที่ศาลเห็นสมควร ตามระดับความร้ายแรงแห่งการกระทำ จึงจะเกิด ประสิทธิภาพในการบังคับใช้ โดยอาจใช้แนวคิดในการบัญญัติจากหลักการของร่าง พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. เป็นข้อพิจารณา

ผู้วิจัยเชื่อว่าหากมีการกำหนดให้การกระทำความผิดอันเกิดจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ดังเหตุผลที่ได้กล่าวมาในตอนต้น จะทำให้มีสภาพบังคับของกฎหมายที่ชัดเจน และเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประการสำคัญคือ เป็นการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการได้รับความคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้และเจ้าหนี้ตามประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งปัจจุบันในหมวด 4 ประมวลกฎหมายอาญาของไทยได้บัญญัติคุ้มครองสิทธิของเจ้าหนี้ในการที่จะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ และมีการกำหนดบทลงโทษแก่ลูกหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามไว้อย่างชัดเจน แต่ในส่วนที่เป็นการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ในประมวลกฎหมายอาญาไม่ปรากฏแต่อย่างใด ซึ่งหลักการของมาตรา 349-351 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดความผิดเกี่ยวกับการโกงเจ้าหนี้ ไว้โดยเฉพาะซึ่งเป็นคนละกรณีกับเรื่องฉ้อโกง เพราะในเรื่องการโกงเจ้าหนี้ไม่มีการหลอกลวงใดๆ แต่เป็นเรื่องที่ลูกหนี้ทำให้เจ้าหนี้อาจไม่ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในบทที่ 5 ส่วนของข้อเสนอแนะ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษารวบรวมข้อเท็จจริงพบว่า ปัจจุบันการติดตามทวงถามหนี้สินจากการใช้วิธีต่างๆ โดยมิได้พิจารณาถึงความเหมาะสมและจริยธรรม การใช้สิทธิในการทวงหนี้เกินขอบเขตสร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกหนี้และผู้อื่นรอบข้างลูกหนี้ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับหนี้ดังกล่าว มีการติดต่อโดยใช้วาจาและภาษาที่มีลักษณะส่งผลร้ายต่อ ความรู้สึก จิตใจ และเกียรติยศศักดิ์ศรี อีกทั้งการกระทำอย่างอื่นๆ ที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทำให้ลูกหนี้เกิดความกลัว วิดกกังวล ทำให้ไม่สามารถใช้ชีวิตในสังคม ที่ทำงาน และครอบครัวได้อย่างปกติสุข

โดยปกติทั่วไปแล้วการติดตามหนี้สินนั้นตัวเจ้าหนี้เองทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงินอาจจะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้สินเอง และอาจจ้างให้บุคคลภายนอกหรือที่เรียกว่า Outsource ซึ่งไม่ได้มีความเกี่ยวข้องหรือมีนิติสัมพันธ์ใดๆ กับลูกหนี้แต่อย่างใดเลย เป็นผู้ดำเนินการหรือทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สินจากลูกหนี้ ปัจจุบันในประเทศไทยได้มีการให้บริการ Outsource อย่างแพร่หลาย ในวงการธุรกิจ ทั้งนี้ งานที่องค์กรทั่วไปนิยม Outsource ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักและเป็นงานซึ่งองค์กรยังขาดความชำนาญ ดังนั้นการ Outsource งานที่องค์กรไม่ถนัดออกไป จะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนและใช้เวลาทุ่มเทกับงานซึ่งเป็นธุรกิจหลักได้เต็มที่ สถาบันการเงินเกือบทุกแห่งได้มีการ Outsource เกี่ยวกับการดำเนินการติดตามหนี้สินที่มีแนวความคิดว่า ติดตามหนี้ได้มาก ก็ยอมได้ค่าจ้างมากด้วยเท่านั้น

ซึ่งในประเด็นหลังนี้ได้สร้างความเดือดร้อนเสียหายให้กับลูกหนี้เป็นอย่างมาก และก่อให้เกิดเป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันนี้ และอีกปัจจัยหนึ่งเป็นเพราะเจ้าหนี้ขาดความเข้าใจในหลักการที่ว่าเจ้าหนี้ ถึงแม้มีสิทธิโดยชอบธรรมอย่างเต็มที่ในการที่จะใช้มาตรการเพื่อดำเนินการติดตามหนี้สินของตนจากลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ที่ตนเป็นหนี้อยู่ แต่ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้จะต้องเคารพซึ่งสิทธิและหน้าที่ที่มีต่อกัน ส่วนนี้ต้องอาศัยคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหนี้และผู้ที่ได้รับมอบอำนาจในการติดตามหนี้สินไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใดก็ตามควบคู่ไปกับการที่ต้องมีตัวบทกฎหมายที่ชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายอาญา

ซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักที่มีความมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชนทั้งสิทธิในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน เกียรติยศ ชื่อเสียงและครอบครัว และที่สำคัญคือ จิตใจของลูกหนี้ เพราะบ่อยครั้งที่ การถูกกดดัน หรือถูกบีบบังคับให้ชำระหนี้มักจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของลูกหนี้ เป็นลำดับแรก ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นความเสียหายที่ร้ายแรงมาก และเป็นการทำร้ายลูกหนี้โดยตรง เพราะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองต่ำต้อย ต้อยค่า รู้สึกว่าถูกเหยียดหยาม เจ็บใจ เจ็บแค้น

เหล่านี้ล้วนแต่เป็นจุดเริ่มต้นจาก การกระทบกระเทือนต่ออารมณ์ ความรู้สึก ทำให้วิตกกังวล มีผลต่อการใช้ชีวิตและการทำงานได้อย่างสงบสุข แต่ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นคือ จะเอาผิดหรือจะทำให้ผู้ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้รับโทษได้อย่างไรจากการกระทำของตน ดังนั้น จึงเป็นการยากที่ลูกหนี้ผู้สุจริตจะทำให้เห็นว่าตนเองเสียหายเพราะการติดตามหนี้สินโดยวิธีการ อันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ทั้งนี้ เนื่องจากอารมณ์ ความรู้สึก วิตกกังวล ความคับแค้นใจ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ถูกจำกัดโดยความไม่แน่ชัดของตัวบทกฎหมายด้วยเช่นกัน

ดังกล่าวมาทั้งหมด จึงเห็นได้ว่า สภาพปัจจุบัน ลูกหนี้ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้อยู่จำนวนมาก เนื่องจากขาดกลไกและมาตรการทางกฎหมายอาญาที่ไม่ได้บัญญัติเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินไว้อย่างชัดเจน จึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของฐานความผิดที่ไม่ เฉพาะเจาะจง มีความล้าสมัย ขอบเขตของการกระทำที่จะถือว่าเป็นความผิดไม่ได้ถูกกำหนดไว้ อย่างแน่ชัด มีเพียงแต่มาตรการอื่นที่เป็นบทบัญญัติทั่วไปไปจึงไม่อาจปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สิทธิของลูกหนี้ถูกคุกคามได้อย่างง่ายดาย และสิทธิดังกล่าวนั้นก็ถือเป็นสิทธิ มนุษยชนซึ่งมีรัฐธรรมนูญรับรองเอาไว้อย่างชัดเจน แต่มิได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็น เรื่องของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว สิทธิส่วนบุคคล สิทธิ ของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศชื่อเสียง สิทธิในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน

เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแล้วจะเห็นได้ว่า แม้จะมีได้เจาะจง ลงไปอย่างชัดเจนว่า สิทธิของลูกหนี้ที่จะไม่ถูกติดตามหนี้สินจากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามหนี้สินโดย การใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้น หมายถึงสิทธิในเรื่องใดบ้าง แต่ลูกหนี้ ก็คือ ประชาชนคนหนึ่งที่มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และมีสิทธิที่จะใช้ชีวิตอยู่โดยสุจริตในสังคมและ ปราศจากการคุกคามจากบุคคลอื่น ๆ ทุกรูปแบบดังนั้นสิทธิของลูกหนี้ในเรื่องดังกล่าวคือสิทธิที่จะ ได้รับเกียรติได้รับการปกป้องดูแล เป็นสิทธิที่ได้รับการรับรองจากรัฐธรรมนูญเช่นเดียวกัน ดังที่ได้

อธิบายมาแล้วในบทที่ 3 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณากฎหมายอาญาไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน จะพบว่ากฎหมายที่บัญญัติคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินยังไม่มีเป็นกฎหมายเฉพาะ หรือเป็นฐานความผิดที่แน่ชัดโดยตรง กล่าวคือสิทธิของลูกหนี้ในเรื่องดังกล่าวนี้ได้มีการรับรองตามรัฐธรรมนูญก็จริง แต่กฎหมายที่มีบทบัญญัติเพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ยังไม่มีเป็นการเฉพาะเจาะจง จึงส่งผลให้เจ้าหนี้และผู้กระทำการหรือดำเนินการใดๆ เพื่อติดตามทวงถามหนี้สินแทนเจ้าหนี้ ไม่มีความเกรงกลัวและเป็นการเปิดช่องทางให้มีการติดตามทวงถามหนี้สินโดยกระบวนการต่างๆ นานา ตามอำเภอใจ เกินเลยขอบเขตของความพอดี เพราะผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับจากการติดตามหนี้สินจากลูกหนี้ได้สำเร็จนั้นเป็นแรงจูงใจ ยิ่งตามได้มากเท่าใด ยิ่งได้ค่าตอบแทนเป็นเปอร์เซ็นต์มากขึ้นเท่านั้น

ดังนั้นจึงเป็นแรงสนับสนุนให้มีการติดตามทวงถามหนี้สินโดยที่ไม่คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกหนี้เลย ในการดังกล่าวแม้เจ้าหนี้กับลูกหนี้จะมีนิติสัมพันธ์กัน แต่ก็ต้องจำแนกแยกแยะให้ชัดว่า การเป็นลูกหนี้ กับการเข้าถึงตัวลูกหนี้โดยคุกคามล่วงเกินสิทธิของลูกหนี้นั้นเป็นคนละเรื่องกัน เพราะการเป็นลูกหนี้นั้น ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหนี้จะมีอำนาจในการกระทบบสิทธิของลูกหนี้ได้ เพราะในความเป็นจริงแล้วการเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้กันนั้น ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่อาจจะมีการค้างชำระหรือผิดนัดชำระหนี้บ้างแต่ก็ได้หมายความว่าลูกหนี้จะไม่ชำระหนี้คืนให้

ซึ่งในประการนี้หากพิจารณาให้ดีแล้ว จะเห็นได้ว่า ความสะดุด หรือชะงักบ้างจนเกิดการผิดนัดชำระหนี้ในบางงวด คงไม่ได้เป็นความผิดอยู่ที่ลูกหนี้เพียงฝ่ายเดียว เพราะปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นบ่อเกิดของปัญหาเลยก็ว่าได้หากมองในอีกแง่หนึ่ง คือ การที่เจ้าหนี้ไม่วิเคราะห์ถึงศักยภาพของการชำระคืน หรือการเรียกหลักประกันเพื่อบังคับเอาแก่หลักประกัน หรือแม้แต่นโยบายการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงเรื่องการตลาด จนยอมเมาให้คนหลายคนเป็นหนี้ได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นสินเชื่อระยะสั้น วันถึงกำหนดชำระหนี้แต่ละงวดจะมีความกระชั้นชิดกว่าสินเชื่อระยะยาวประเภทอื่น และธุรกิจหลักของผู้ให้บริการสินเชื่อก็คือการปล่อยสินเชื่อโดยมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมมากมายและดอกเบี้ยที่สูงจากลูกค้า ซึ่งก็คือลูกหนี้ที่ต้องรับผิดชอบนั่นเอง

อีกประการหนึ่ง เรื่องของบัตรเครดิตในปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย เช่น ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน การใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสด การชำระสินค้า เงื่อนไขการอนุมัติเงินทำได้สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้สถาบันการเงิน รวมทั้งผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ยังมีบริการให้มีบัตรเสริมอีกด้วย อันเป็นเทคนิคทางการตลาดที่ช่วยส่งเสริม

สนับสนุนให้มีการใช้จ่ายเกินตัว ปัญหาที่ตามมาคือ สภาพของความสามารถในการชำระหนี้คืน ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ภายในกำหนดเวลา และต้องแบกรับภาระดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมตามมา คือการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินอันเป็นการล่วงเกิน คุณภาพต่อสิทธิของลูกหนี้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งแล้ว หากการติดตามหนี้สินนั้นได้ดำเนินการโดย outsourcer ทั้งในรูปของบริษัทหรือสำนักงานซึ่ง outsource เหล่านี้นอกจากจะได้รับค่าธรรมเนียมในการบริหารงานแล้ว ที่สำคัญคือการได้รับส่วนแบ่งจากยอดมูลหนี้ที่สามารถติดตามมาได้

เช่นนี้เมื่อมีผลประโยชน์ตอบแทนมากก็ย่อมต้องมีกรรมวิธีต่างๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นวาจาหยาบคาย โทรศัพท์ทวงถามเพื่อกดดันทั้งตัวลูกหนี้และครอบครัว คนใกล้ชิด เพื่อนร่วมงาน อ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่รัฐ รวมไปถึงการใช้จดหมายต่างๆ บัณฑิตาสีแดงอนุมัติฟ้อง ใช้ไปรษณียบัตร การทำจดหมายให้คล้ายหมายศาล อ้างข้อกฎหมายต่างๆ ให้ดูเหมือนร้ายแรงเพื่อกดดันให้ลูกหนี้คืนหนี้ทางชำระหนี้ให้ได้ และเพื่อตนจะได้ค่าตอบแทนจากการนั้น ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วว่า สิทธิของลูกหนี้ นั่น คือ สิทธิมนุษยชน มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมจากเจ้าหนี้และผู้ติดตามหนี้สินแทนเจ้าหนี้ ไม่ว่าจะกรณีใด และจากการได้ศึกษาสิทธิดังกล่าวของลูกหนี้ในเบื้องต้นอาจสรุปได้ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับการบอกกล่าวทวงถามด้วยภาษาที่สุภาพ ให้เกียรติ และเป็นมิตร
2. สิทธิที่จะได้รับการแจ้งอย่างชัดเจน ละเอียด กรณีชำระหนี้ล่าช้าว่าจะได้รับการเรียกค่าปรับ และค่าติดตามทวงถาม ตามสมควรแก่เหตุ
3. สิทธิที่จะได้รับการปกปิดในเรื่องของหนี้ และมูลหนี้ ซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ควรเปิดเผยแก่บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ที่ไม่ได้มีนิติสัมพันธ์ด้วย
4. สิทธิที่จะไม่ได้รับการติดตามหนี้วันละหลาย ๆ ครั้ง จนเป็นเหตุให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน หรือรบกวนในเวลาส่วนตัว
5. สิทธิที่จะได้รับการแสดงความบริสุทธิ์ใจจากผู้ติดตามหนี้ ว่ามาจากที่ใด บริษัทหรือสถาบันใด ต้องแจ้งทุกครั้งเสมอที่ติดต่อกับลูกหนี้
6. สิทธิที่จะได้รับจดหมายติดตามที่เป็นไปตามกฎหมายไม่มีลักษณะเป็นการประจาน

7. สิทธิที่จะสามารถร้องเรียนเบื้องต้นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สภานายความ เป็นต้น

ที่สำคัญ คือสิทธิดังที่กล่าวมาได้มีการรับรองไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หลายมาตราที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพ และที่เป็นหลักสำคัญ คือ มาตรา 4 ในเรื่องของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพ และความเสมอของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง” และที่ต้องพิจารณาต่อไปคือ เมื่อมีกฎหมายหลักอย่างเช่นรัฐธรรมนูญรับรองสิทธิเอาไว้ ก็ควรที่จะมีกฎหมายเฉพาะที่สามารถคุ้มครองสิทธิที่ถูกรับรองไว้นั้นให้มีความชัดเจน ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และทันสมัย และการกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้สินนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างการใช้วิธีการต่างๆ ของเจ้าหนี้และผู้ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้แทนเจ้าหนี้ กับการคุ้มครองมิให้ลูกหนี้ถูกกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ โดยการใช้วิธีการที่ไม่ชอบและไม่เหมาะสมต่อสิทธิของลูกหนี้และการดำเนินการดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการเปิดช่องทางให้ลูกหนี้หลบเลี่ยงการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้

โดยหลักแล้ว เจ้าหนี้ สามารถจะทำการทวงหนี้หรือติดตามหนี้ของตนเองได้ แต่ต้องปฏิบัติตัวให้อยู่ในขอบเขตของความพอดี และกระทำการอย่างเหมาะสมไม่เป็นการรบกวนการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกหนี้จนเกินพอดี เจ้าหนี้ต้องมีการแสดงตัว แจ้งชื่อ-นามสกุล สำนักงานที่สังกัด ไม่คุกคามลูกหนี้เช่น ประจานหรือข่มขู่และที่สำคัญต้องไม่เปิดเผยความลับของลูกหนี้แก่บุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

จะเห็นได้ว่าการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้ในปัจจุบันที่ทำกันมักออกมาในลักษณะของการคุกคามในเรื่องต่างๆ ที่ถือว่าเกินความจำเป็น แม้ในปัจจุบันจะยังไม่มียกกฎหมายเรื่องใดที่เข้ามากำหนดขอบเขต หรือเงื่อนไขในเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน เป็นการเฉพาะก็ตาม แต่เจ้าหนี้ก็ควรที่จะตระหนักถึงความถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งเป็นเรื่องของคุณธรรม จริยธรรมและที่สำคัญ คือ ในเรื่องของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพราะถึงอย่างไรก็ตามตัวลูกหนี้เองนั้นก็ตระหนักอยู่เสมอว่า “มีหนี้ก็ต้องชำระหนี้” และตัวเจ้าหนี้เองก็ถือว่ามิสสถานภาพทางกฎหมายในแง่ของการดำเนินคดี ที่อยู่เหนือกว่าลูกหนี้อยู่แล้ว จึงควรที่จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างพึงพาอาศัยเข้าใจในปัญหาของอีกฝ่ายและต่างฝ่ายต่างก็ต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน ถึงแม้ว่าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายในการติดตามหนี้สิน แต่ก็ควรจะมีมนุษยธรรม ว่าสิ่งไหนควรทำ สิ่ง

ไหนไม่ควรทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการให้เกียรติผู้อื่น และที่สำคัญคือการมีทัศนคติเชิงบวกต่อตัวลูกหนี้

สำหรับประเทศไทยการยกเว้นพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ... ขึ้นนั่นถือว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐพยายามที่จะแก้ไขปัญหาความรุนแรงจากการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเห็นได้ว่ามีความรุนแรงขึ้นทุกวัน แต่อย่างไรก็ดี นั้นย่อมแสดงให้เห็นถึงการมองเห็นความสำคัญในสิทธิของลูกหนี้จากหน่วยงานของรัฐที่จะต้องเข้ามาปกป้องคุ้มครองจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน และหากมีมาตรการที่เหมาะสมก็จะเป็นการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และผู้ประกอบการติดตามทวงถามหนี้ และจะได้เป็นโอกาสให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้คืน แต่การออกกฎหมาย หรือมาตรการใดๆ ควรจะต้องไตร่ตรองและพิจารณาศึกษาอย่างรอบด้าน

ส่วนมาตรการในการกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้ได้ให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ ขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการของผู้ติดตามหนี้ ตลอดจนมีอำนาจออกประกาศ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ และรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยมีปลัดกระทรวงการคลังรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ และให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่รับคำขอจัดทำเป็ยนาการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจประเภทนี้ก่อน ถือเป็นแนวความคิดที่ดีและสอดคล้องกับนานาชาติ อารยประเทศ และที่สำคัญจะได้เป็นการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดำเนินการเร่งรัดติดตามหนี้สินทั้งระบบ ที่เป็นอยู่ในขณะนี้ให้สามารถตรวจสอบและควบคุมจัดการได้ง่าย เพราะบริษัทหรือสำนักงานที่ทำธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่จะออก โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อไม่สามารถทำการได้ตามอำเภอใจ เช่นการติดต่อลูกหนี้ ต้องทำในช่วงเวลาที่เหมาะสมตามกำหนดของกฎหมายมีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ การต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ เป็นต้น มิฉะนั้นจะมีบทลงโทษซึ่งมีกำหนดไว้อย่างชัดเจนเช่นกัน แต่ทั้งนี้ประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกา มีองค์ประกอบของระบบเครดิตและระบบศาลยุติธรรมและขั้นตอนการบังคับชำระหนี้ที่แตกต่างกัน และในกฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้นได้กำหนดโทษเอาไว้ซึ่งเป็นความรับผิดชอบในทางแพ่งเท่านั้น เพราะถึงแม้โดยหลักการแล้วจะมีการกำหนดวิธีการและขอบเขตในการติดตามหนี้สินไว้อย่างชัดเจนก็ตาม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งน่าจะส่งผลดีต่อการดำเนินในการติดตามทวงถามหนี้สินของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. การกำหนดฐานความผิดเพื่อคุ้มครองลูกหนี้

1.1 ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำเอาหลักการของบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ทั้งในมาตรา 10, 11 และ 12 มาเป็นแนวคิดเพื่อบัญญัติเป็นฐานความผิดในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสะดวกต่อการบังคับใช้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความชัดเจนของมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ได้อย่างบรรลุผลและเป็นการเฉพาะกล่าวคือ

(1.1.1) **มาตรา.....** ผู้ใดกระทำการดังต่อไปนี้เพื่อการติดตามทวงถามหนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน....ปีหรือปรับไม่เกิน.....บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ คือ

(1) ช่มชู้ หรือใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของลูกหนี้ หรือผู้อื่น

(2) ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้ หรือผู้อื่น

(3) แจ้ง หรือเปิดเผยชื่อลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้

(4) ติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้งโดยไม่มีเหตุอันควร เพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ หรือการติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ลูกหนี้ หรือผู้อื่น

(1.1.2) **มาตรา.....** ผู้ใดกระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน....ปีหรือปรับไม่เกิน.....บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ คือ

(1) แสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้ลูกหนี้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่ความจริง

(2) แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดต่อทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

(3) แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือนในทันที หรือข่มขู่ว่าจะดำเนินการใดๆ ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย

(4) ติดต่อกับหรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้ หรือใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ หรือแสดงตนให้ลูกหนี้เชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัท ข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

(1.1.3) มาตรา..... ผู้ใดกระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน...ปีหรือปรับไม่เกิน.....บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ คือ

(1) เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

(2) ติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสาร หรือใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อลูกหนี้ที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

ดังได้กล่าวมา จะเห็นว่าหลักการของทั้ง 3 มาตราเป็นเรื่องของพฤติกรรมที่ต้องห้ามกระทำในการติดตามหนี้สินและถูกควบคุมโดยกฎหมาย ซึ่งในส่วนนี้หากได้มีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาตามที่ได้เสนอแนะก็จะเป็นการดียิ่งเหมือนอย่างเช่น การบัญญัติความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ไว้ในหมวด 4 ประมวลกฎหมายอาญา เพื่อมุ่งคุ้มครองเจ้าหนี้เป็นการเฉพาะเช่นกัน ซึ่งจะง่ายต่อการปรับใช้เพราะกฎหมายอาญาถือว่าเป็นกฎหมายหลักที่จะต้องมีการบังคับใช้เป็นสำคัญ โดยหากมีการฝ่าฝืนก็จะมี ความผิดฐานและมีบทลงโทษ ดังนั้นควรมีการบัญญัติความผิดฐานใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินและกำหนดโทษขั้นสูงเอาไว้ โดยไม่ให้มีการเปรียบเทียบ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการทำให้มีความแน่นอนชัดเจน และสามารถตัดแรงจูงใจในการกระทำความผิดได้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญ คือเพื่อจะได้คุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ได้อย่างแท้จริง

1.2 ในเรื่องของการขอใบอนุญาต หรือการขึ้นทะเบียน ตามหลักมาตรา5 ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ซึ่งบัญญัติว่า “ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด” จากหลักการดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรนำเอาหลักการในเรื่องดังกล่าวมาบัญญัติ

ไว้เป็นฐานความผิดในประมวลกฎหมายอาญา หากมีการฝ่าฝืน ก็จะมีฐานความผิดฐานประกอบธุรกิจติดตามหนี้สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และกำหนดโทษขั้นสูงเอาไว้โดยไม่มีการเปรียบเทียบ เพื่อให้การกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้สามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการกำหนดให้การประกอบธุรกิจดังกล่าวต้องขอใบอนุญาต หรือการจดทะเบียน จะทำให้การติดตาม การระบุด่วนของผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ง่ายขึ้นในกรณีที่มีการกระทำผิด ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างกระทำการในการติดตามหนี้สินมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการส่งผลดีโดยตรงต่อการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน จึงมีความจำเป็นต้องบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาด้วยเหตุผลเดียวกันกับข้อ 1.1

จากที่ได้กล่าวมา เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรจะมีการบัญญัติฐานความผิดเพิ่มเข้าในส่วนของ หมวด 4 ประมวลกฎหมายอาญา เรื่องความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ซึ่งได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเพื่อคุ้มครองสิทธิของเจ้าหนี้ในการที่จะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ไว้โดยตรงและมีการกำหนดบทลงโทษแก่ลูกหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามไว้อย่างชัดเจน แต่ในส่วนที่เป็นการคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ในประมวลกฎหมายอาญาไม่ปรากฏแต่อย่างใด นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าไม่มีความสมดุลกันระหว่างการคุ้มครองสิทธิของเจ้าหนี้และลูกหนี้ ที่จะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและต้องมีการบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

ในส่วนของหมวด 4 ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 349-351 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดความผิดเกี่ยวกับการโกงเจ้าหนี้¹ ไว้โดยเฉพาะซึ่งเป็นคนละกรณีกับเรื่องข้อโกง เพราะในเรื่องการโกงเจ้าหนี้ไม่มีการหลอกลวงใดๆ แต่เป็นเรื่องที่ลูกหนี้ทำให้เจ้าหนี้อาจไม่ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน มี 2 ฐานความผิด คือ

1. ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ตามมาตรา 349 ซึ่งบัญญัติว่า “ผู้ใดเอาไปเสีย ทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่า หรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์อันตนจำนำไว้แก่ผู้อื่น ถ้าได้กระทำเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจำนำ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

¹ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ, คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิดและโทษ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2552), หน้า

องค์ประกอบของความผิดฐานนี้² คือ การที่บุคคลเอาไปเสีย ทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์อันตนได้จำนำไว้กับผู้อื่นโดยเจตนาเอาไปเสีย ทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์อันตนจำนำไว้กับผู้อื่น และโดยมีมูลเหตุชักจูงใจเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจำนำ และความสำคัญ³ของความผิดตามมาตรา นี้อยู่ที่มูลเหตุชักจูงใจ คือต้องได้กระทำเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจำนำ ซึ่งมีฐานะเป็นเจ้าของของผู้กระทำความผิด

มีข้อสังเกต⁴ สำหรับองค์ประกอบความผิดในส่วนการกระทำซึ่งเป็นวัตถุแห่งการกระทำคือ ทรัพย์ซึ่งจำนำไว้ การจำนำจะมีได้ก็แต่ตามที่กฎหมายบัญญัติ⁵ ซึ่งสาระสำคัญคือ เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้

และองค์ประกอบความผิดในส่วนจิตใจ คือเจตนาธรรมดาประกอบด้วยเจตนาพิเศษ คือเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจำนำ เช่นเอาทรัพย์มาจากผู้รับจำนำเพื่อมิให้บังคับจำนำ เป็นต้น

2. ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ตามมาตรา 350 ซึ่งบัญญัติว่า “ผู้ใดเพื่อมิให้เจ้าหนี้ของตนหรือของผู้อื่นได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ซึ่งได้ใช้หรือจะใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลให้ชำระหนี้ ย้ายไปเสีย ซ่อนเร้นหรือโอนไปให้แก่ผู้อื่นซึ่งทรัพย์ใดก็ดี แก่ดั่งให้ตนเองเป็นหนี้จำนวนใดอันไม่เป็นความจริงก็ดี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

มาตรานี้เป็นการเอาโทษลูกหนี้⁶ ซึ่งกระทำเพื่อมิให้เจ้าหนี้ของตน หรือเจ้าหนี้ของผู้อื่น เช่นเจ้าหนี้ของภรรยา ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน โดยแยกออกเป็น 2 ความผิด คือ

2.1) ความผิดที่ 1 เป็นเรื่องกระทำแก่ตัวทรัพย์ กล่าวคือ จะต้องมีการย้ายไปเสีย ซ่อนเร้นหรือโอนไปให้แก่ผู้อื่นซึ่งทรัพย์นั้น โดยปกติลูกหนี้แม้จะถูกฟ้องร้องแล้วก็ยังมีสิทธิที่จะกระทำต่อทรัพย์ดังกล่าวได้เสมอ ซึ่งมาตรานี้เอาโทษลูกหนี้ก็เพราะได้กระทำไปโดยมีมูลเหตุชักจูงใจ คือเพื่อ

² คณิต ณ นคร, คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิด (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2545), หน้า 288.

³ หยุด แสงอุทัย, คำอธิบายกฎหมายอาญาภาค 2-3 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), หน้า 326.

⁴ จิตติ ดิงศภักดิ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 2 และภาค 3 (กรุงเทพฯ : จริชการพิมพ์, 2545), หน้า 913.

⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 747 อันว่าจำนำนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่าผู้จำนำส่งมอบสังหาริมทรัพย์สิ่งหนึ่งให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้รับจำนำ เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้

⁶ หยุด แสงอุทัย, คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาค 2-3, หน้า 328.

มิให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้ทั้งหมด หรือแต่บางส่วน ในเมื่อตนเองก็รู้แล้วว่าเจ้าหนี้ได้ใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลแล้วหรือจะได้อำนาจใช้สิทธิเรียกร้องทางศาล เช่น โดยเจ้าหนี้ได้ให้หมายคำสั่งค่าเตือนให้ชำระหนี้ ถ้าลูกหนี้ไม่ชำระจะฟ้องศาล เป็นต้น

องค์ประกอบของความผิดนี้⁷ คือ การที่บุคคลย้ายไปเสีย ซ่อนเร้นหรือโอนไปให้แก่บุคคลอื่นซึ่งทรัพย์ใดโดยเจตนาย้ายไปเสีย ซ่อนเร้นหรือโอนไปให้แก่ผู้อื่นซึ่งทรัพย์ และโดยมีมูลเหตุชักจูงใจเพื่อมิให้เจ้าหนี้ของตนหรือของผู้อื่นได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ซึ่งได้ใช้สิทธิทางศาลให้ชำระหนี้

2.2) ความผิดที่ 2 เป็นเรื่องที่ไม่ได้กระทำแก่ทรัพย์ แต่เป็นการแกล้งให้ ตนเองเป็นหนี้ ซึ่งไม่เป็นความจริง เช่นโดยแกล้งทำเป็นหนังสือกู้ไว้กับเพื่อนฝูง หรือแกล้งทำหนังสือสัญญาซื้อขายโดยระบุว่าได้รับของมาแล้ว แต่ยังไม่ได้รับชำระราคาซึ่งความจริงไม่ได้รับของมาเลย เพื่อเพื่อนของตนซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าหนี้ที่แท้จริงจะได้มาขอเฉลี่ยหนี้ เป็นต้น

องค์ประกอบของความผิดนี้⁸ คือ การที่บุคคลแกล้งให้ตนเองเป็นหนี้จำนวนใดอันไม่เป็นความจริง โดยเจตนาแกล้งให้ตนเองเป็นหนี้ และโดยมีมูลเหตุชักจูงใจเพื่อมิให้เจ้าหนี้ของตนหรือของผู้อื่นได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

มีข้อสังเกต⁹ สำหรับองค์ประกอบความผิดตามมาตรา 350 ในส่วนการกระทำต้องมีพฤติการณ์ในเบื้องต้นคือ มีหนี้ระหว่างเจ้าหนี้ลูกหนี้ และหนี้ในที่นี้ไม่จำเป็นต้องเป็นหนี้เงินเท่านั้น และเป็นหนี้ที่เจ้าหนี้ต้องได้ใช้สิทธิทางศาลหรือจะใช้สิทธิทางศาลคือฟ้องหรือจะฟ้องคดีต่อศาลเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

และองค์ประกอบความผิดในส่วนจิตใจ คือเจตนาธรรมดาและเจตนาพิเศษเพื่อมิให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเจตนาดังนี้แล้ว การที่เจ้าหนี้ยังมีสิทธิบังคับการชำระหนี้อยู่ดังเดิม ไม่ทำให้การกระทำไม่เป็นความผิด เพราะลูกหนี้ก็ต้องรู้ว่าหนี้ที่ผูกพันจะต้องชำระอยู่และต้องรู้ว่าเจ้าหนี้ได้ใช้หรือจะใช้สิทธิทางศาล

จึงเห็นได้ว่า ความผิดตามมาตรา 350 นี้เกิดขึ้นเมื่อเจ้าหนี้ได้ใช้ หรือจะใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลให้ชำระหนี้ และผู้กระทำผิดมีเจตนา และมี “มูลเหตุชักจูงใจ” เพื่อมิให้เจ้าหนี้ของตนหรือของผู้อื่นได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และเมื่อพิจารณาเจตนาธรรมดาของกฎหมายใน

⁷ คณิศ ณ นคร, คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิด, หน้า 289.

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 291.

⁹ จิตติ ดิงศภัทย์, คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญา ภาค 2 ตอน 2 และภาค 3, หน้า 917.

หมวดนี้แล้วจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามุ่งคุ้มครองสิทธิของเจ้าหนี้ จากการที่ลูกหนี้ทำให้เจ้าหนี้อาจไม่ได้รับชำระหนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง

ดังนั้น ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการบัญญัติความผิดฐานใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน และความผิดฐานประกอบธุรกิจติดตามหนี้สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ไว้ในประมวลกฎหมายอาญา พร้อมทั้งกำหนดโทษขั้นสูงเอาไว้และไม่ให้มีการใช้มาตรการเปรียบเทียบปรับ สำหรับความผิดสองฐานนี้ เพื่อจะได้คุ้มครองสิทธิของลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินได้บรรลุผลอย่างแท้จริง

2. ขอบเขตความคุ้มครองลูกหนี้

2.1 ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ในส่วนของลูกหนี้นั้น เห็นได้ว่ายังไม่ได้รับความคุ้มครองเพียงพอ เพราะในร่างกฎหมายฉบับนี้ให้ความคุ้มครองเฉพาะลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้บริโภคที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อเป็นหลักโดยไม่รวมถึงลูกหนี้อื่นๆ หรือที่เป็นนิติบุคคลที่ธุรกิจต่างๆ ซึ่งก็ควรต้องได้รับการคุ้มครองด้วย

2.2 ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ในส่วนของมูลหนี้นั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรขยายให้ครอบคลุมมากกว่านี้เพราะตามร่างกฎหมายดังกล่าวจะมุ่งจำกัดคุ้มครองเพียงหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ และรวมถึงการค้าประกันสินเชื่อเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินนั้นเกิดจากมูลหนี้ทุกประเภทไม่มีจำกัด

2.3 ผู้วิจัยเห็นว่าร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ... ควรจะพิจารณาให้มีความคุ้มครองไปถึงลูกหนี้ที่อยู่นอกระบบด้วย เนื่องจากหนี้นอกระบบนั้น ส่วนใหญ่เป็นการปล่อยสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงอยู่แล้ว และผลตอบแทนของสินเชื่อที่สูงทำให้สามารถที่จะจ่ายค่าตอบแทนในการว่าจ้างให้มีการติดตามทวงถามหนี้ที่สูงได้ด้วย จึงเป็นแรงจูงใจให้การติดตามทวงถามหนี้มีความรุนแรง และใช้ทุกวิถีทางที่จะได้รับชำระเงินคืนจากลูกหนี้

3 การกำหนดบทบาทของหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองลูกหนี้

- 3.1 ถึงแม้ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับเรื่องการร้องเรียนของลูกหนี้ที่ถูกใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน แต่ก็ไม่ได้มีมาตรการเด็ดขาดใดๆ ดำเนินการให้ผู้กระทำการติดตามหนี้สินเกิดความเกรงกลัวหรือหยุดยั้งพฤติกรรมเหล่านั้นแต่อย่างใด เหมือนกับเป็นเรื่องที่ลูกหนี้ไปแจ้งให้ทราบเท่านั้นเอง และอีกประการหนึ่ง คือการประชาสัมพันธ์ และการกำหนดช่องทาง วิธีการร้องเรียนควรกำหนดให้ชัดเจน เหมาะสม เข้าถึงง่ายและให้ได้รับรู้ รับประทานได้ เป็นการทั่วไป แก่ประชาชนที่เป็นลูกหนี้ และวิธีการปฏิบัติในการร้องเรียน รวมทั้งระยะเวลาที่เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว สถาบันการเงินหรือผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องชี้แจงปัญหากลับมามีภายในระยะเวลาที่เหมาะสมไม่มีกำหนดไว้อย่างชัดเจน และควรมีการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการประเมนและการติดตามผลต่อไป
- 3.2 รัฐต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงลักษณะของวิธีการในการติดตามหนี้สินอันมีลักษณะเป็นการไม่เหมาะสม เกินขอบเขตความพอดี หรือวิธีการอื่นใดอันมิชอบ อย่างทั่วถึง และให้ทราบถึงวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากถูกปฏิบัติในการติดตามหนี้สินโดยใช้วิธีการอันมิชอบ พร้อมเอกสารหลักฐาน ถ้ามี โดยให้มีคณะกรรมการในหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนทำหน้าที่วินิจฉัยข้อร้องเรียน และหากข้อร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริงและเป็นการกระทำโดยเจตนาของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามหนี้สินให้หน่วยงานแจ้งให้สถาบันการเงินทุกแห่ง เลิกหรือระงับการจำ
- 3.3 การให้ความรู้ การส่งเสริมวินัยทางการเงิน การทำให้สินเชื่อมีคุณภาพซึ่งเป็นการลดปัญหาในการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ให้มีความทุเลาเบาบางลง การให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสินเชื่อ การให้สินเชื่อ และการส่งเสริมให้ประชาชนมีวินัยทางการเงินไม่บริโภคเกินกำลัง การใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันในเรื่องของการมีสินเชื่อเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะเป็นการลดปัญหาการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินหากสินเชื่อโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพ ซึ่งอาจดำเนินการโดยใช้ระบบข้อมูลเครดิตเพื่อการกำกับทำให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน และการควบคุมไม่ให้ผู้บริโภคมีสินเชื่อเกินควร ทั้งหมดนี้สิ่งที่ต้องทำต่อเนื่องคือการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เรื่องดังกล่าวข้างต้น รัฐควรต้องดำเนินและจัดสรรงบประมาณในการนี้ การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ดังกล่าวจะให้ผลที่ดีอีกทางหนึ่ง
- 3.4 ในเรื่องของการกำกับควบคุมเจ้าหนี้ และผู้ประกอบการธุรกิจในการติดตามทวงถามหนี้สินควรต้องมีมาตรการในการที่ให้ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าหนี้ กำกับควบคุมดูแลผู้รับจ้างติดตามหนี้สินอย่างเคร่งครัดมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการในการเรียกเก็บหนี้ จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจหรือเจ้าหนี้มีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้นตลอดทั้ง

หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ควรจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมให้การให้และการใช้สินเชื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่ให้เกิดการกระตุ้นการใช้จ่ายเกินความสามารถในการชำระและรายได้

3.5 นอกจากมาตรการทางกฎหมายที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ในความเป็นจริงจากสภาพของความเป็นหนี้ของลูกหนี้ และต้องเผชิญกับการติดตามหนี้สินทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นการคุกคามโดยตรง สร้างความรำคาญ หรือการนำเอาปัญหาหนี้ไปแจ้งให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ได้ทราบซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัว ปัญหาที่เกิดขึ้นมิใช่เป็นแค่เพียง ปัญหาทางด้านการเงินเท่านั้น แต่ยังเป็นปัญหาต่อสภาพจิตใจและก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นรัฐควรที่จะต้องเข้ามาดูแล และจัดหาช่องทางในการทูลาปัญหา โดยอาจจัดให้มีหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางจิตใจ ให้แก่ลูกหนี้เป็นการเฉพาะด้วย เพราะถือว่าปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อจิตใจของลูกหนี้โดยตรง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การจะแก้ไขปัญหานี้ในระยะยาวได้นั้น ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ควรจะต้องมีการตรา บทบัญญัติกฎหมายที่เป็นการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ตามที่ได้เสนอแนะไว้ ทั้งในส่วนที่เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต หรืออาจจำเป็นต้องพิจารณาถึงหนี้ในระบบด้วยเช่นกัน โดยมุ่งเน้นควบคุมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มฐานความผิดทางอาญาบางฐาน ให้มีบทลงโทษที่มีอัตราสูง เด็ดขาดชัดเจน เพื่อให้มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์และพฤติกรรมกรรมการติดตามหนี้ที่เปลี่ยนแปลงไป และเกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่สำคัญคือ เพื่อให้เกิดความสมดุลต่อการคุ้มครองเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามประมวลกฎหมายอาญาและสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างตรงจุด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมล กมลตระกูล. สิทธิและทางรอดของลูกหนี้. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปรีชา, 2551.
- เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาค1บทบัญญัติทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่10. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พลสยามพริ้นติ้ง (ประเทศไทย), 2551.
- เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. ภาษาอังกฤษสำหรับนักกฎหมาย เกี่ยวกับกฎหมายอาญาและกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จีรราชการพิมพ์, 2548.
- จิตติ ติงศภทิพย์. คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญาภาค 2 ตอน 2 และ ภาค 3. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จีรราชการพิมพ์, 2545.
- คณาธิป ทองรวีวงศ์. ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกบันทึกภาพโดยมิได้รับรู้และยินยอม. ใน ผลงานทางวิชาการด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม, หน้า157-158. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2551.
- คณิต ณ นคร. กฎหมายอาญาภาคทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2547.
- คณิต ณ นคร. คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2545.
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. กฎหมายอาญาหลักและปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2549.
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. คำอธิบายกฎหมายอาญาภาคความผิดและลหุโทษ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2552.
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. สังคัมกับกฎหมาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2552.
- ธนัทเทพ เขียวประสิทธิ์. กฎหมายควบคุมการแสวงหาพยานหลักฐานด้วยวิธีพิเศษในคดีอาญาซึ่งกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร และ วิชา มหาคุณ. การตีความกฎหมาย. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ประพันธ์ ทรัพย์แสง. ศิลปะการเร่งรัดและการติดตามหนี้สิน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ, 2536.
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- ประมวลกฎหมายอาญา
- ปวีศ หวังพินิจกุล. การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ปวีณ นวามณฑกุล. การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กรณีการทดแทนค่าเสียหายให้แก่เหยื่ออาชญากรรมโดยรัฐ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้า

เจ้าพระยา 1 (มกราคม-มิถุนายน 2550): 1-3.

ปองพิทย์ สามัตติยากร. การติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการ : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ปิตชัย พงษ์วานิชอนันต์, อธิษฐาน อ้นวงษา และ กรรณิการ์ กิตติเวชกุล. เป็นหนี้จะแก้ไขชีวิตอย่างไร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2550.

พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475

ไพโรจน์ วายูภาพ. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้. กรุงเทพฯ : จีระการพิมพ์, 2545.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

เว้ตร สกุลคล้อย. ปลดแอกคนเป็นหนี้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธนาวิสัย มีสวอย, 2548.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2535.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. กลยุทธ์การติดตามหนี้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีไลท์, 2539.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. กลยุทธ์การติดตามหนี้ ภาคพิสดาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์, 2548.

วิชญ์ เครื่องงาม. กฎหมายรัฐธรรมนูญ. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, 2530.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เด็อนตุลา, 2548.

โสภณ รัตนากร. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้. พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, 2548.

หยุด แสงอุทัย. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่12. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก, 2538.

หยุด แสงอุทัย. คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาค 2-3. พิมพ์ครั้งที่10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ. ทฤษฎีอาญา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548.

อรพรรณ พันธ์พัฒนา. คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2544.

ไอฟาร์ ภัทรกอบกิตติ์. ที่ปรึกษาพร้อมสอนปลดหนี้ กลยุทธ์การบริหารการเงินส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

ภาษาอังกฤษ

THE ACT OF 13 MAY 1988 NO.26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS. (DEBT COLLECTION ACT.) Available from : <http://www.ub.uio.no/ujur/ulovdata/lov-19880513-026-eng.pdf> (March 23, 2008)

THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977 Available from :

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/cre27.pdf> (March 23, 2008)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“หนี้” หมายความว่า หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ รวมถึงการค้ำประกันสินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลิสซิง ให้แก่บุคคลธรรมดา และธุรกิจอื่นใดตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้บริโภคเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสดโดยผู้บริโภค ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

“ผู้บริโภค” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อ ทั้งนี้ รวมถึงบุคคลธรรมดาผู้ค้ำประกันหนี้สินเชื่อดัง

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า

- (1) นิติบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ
- (2) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อจาก (1)
- (3) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อจาก (2)
- (4) บุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า ผู้ให้สินเชื่อ ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ ทั้งนี้ ไม่ให้หมายรวมถึง

- (1) บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล
- (2) บุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า ธุรกิจที่รับจ้างโดยตรงจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้

“สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใด และให้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้บริโภคได้

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามที่คณะกรรมการให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 4 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง และประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวง และประกาศนั้นเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา 5 ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

หมวด 1

การติดตามทวงถามหนี้

มาตรา 6 ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ ติดต่อผู้ใดที่มีผู้บริโภคระบุเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

- (1) เพื่อการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภคตามมาตรา 7
- (2) เพื่อการอื่นตามที่มิใช่กฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนดไว้

มาตรา 7 ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อบุคคลอื่นในนอกเหนือจากผู้บริโภคในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยต้องถือปฏิบัติดังนี้

- (1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น
- (2) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์หรือบุคคลให้ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา
- (3) ติดต่อโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ
- (4) ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค
- (5) ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณีย์บัตร
- (6) ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค

มาตรา 8 การติดต่อกับผู้บริโภคให้ผู้ติดตามหนี้ถือปฏิบัติดังนี้

- (1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้

(2) ให้ถือเอาสถานที่ที่ผู้บริโภคนำแจ้งเป็นสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ติดตามนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภคนั้นเป็นสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

(3) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์หรือบุคคลให้ติดต่อได้ในเวลา 08.30 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา เว้นแต่ผู้บริโภคและผู้ติดตามนี้ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น

(3/1) ในกรณีที่ผู้ติดตามนี้ไม่สามารถติดต่อผู้บริโภคได้ตามช่วงเวลาใน (3) และได้ใช้ความพยายามตามสมควรแล้ว ผู้ติดตามนี้อาจติดต่อผู้บริโภคได้ในเวลาอื่นตามช่วงเวลาหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา 9 ภายใต้บังคับมาตรา 6 ผู้ติดตามนี้อาจติดต่อกับบุคคลอื่นใดดังต่อไปนี้ได้

- (1) บุคคลที่ผู้บริโภคได้ให้ความยินยอม
- (2) บุคคลอื่นใดตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือคำสั่งศาล
- (3) บริษัทข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

มาตรา 10 ห้ามมิให้ผู้ติดตามนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคามในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

- (1) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- (2) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- (3) การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด
- (4) การติดต่อผู้บริโภคร่วมเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้งโดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ
- (4/1) การติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

มาตรา 11 ห้ามมิให้ผู้ติดตามนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(1) การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือรูปแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่เป็นความจริง

(2) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดต่อทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดย นายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

(3) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน เว้นแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(4) การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย

(5) การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นเกี่ยวกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

(6) การใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

(7) การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัท ข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

มาตรา 12 ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(1) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

(2) การติดต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

(3) การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

มาตรา 13 มิให้นำมาตรา 12(3) มาใช้บังคับกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล

มาตรา 14 ผู้ติดตามหนี้ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้

มาตรา 15 ในกรณีที่ผู้ติดตามหนี้ติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกันและ ผู้บริโภคได้ชำระหนี้บางส่วนผ่านผู้ติดตามหนี้ผู้นั้น ให้ผู้ติดตามหนี้แจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงิน ที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีนี้ให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการชำระ เว้นแต่ผู้บริโภคมีข้อโต้แย้งหรือ ได้กำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา 15/1 เพื่อประโยชน์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามหมวดนี้ ให้รัฐมนตรีโดย คำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขใน การติดตามทวงถามหนี้ได้เท่าที่จำเป็น

หมวด 2

การกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้

มาตรา 16 ในกรณีที่ผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใดได้รับการปฏิบัติจากผู้ติดตามหนี้อันเป็นการ ขัดต่อพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใดอาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัย

การร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ติดตามหนี้ปฏิบัติตามคำ วินิจฉัยชี้ขาดนั้น

มาตรา 17 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสืบเชื้อ” ประกอบด้วยปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวง ยุติธรรม เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้แทนนายกสภาทนายความ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคนเป็นกรรมการ

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอย่างน้อยต้องเป็นผู้มีความรู้ความ เชี่ยวชาญด้านการเงินและการธนาคารหนึ่งคน และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหนึ่งคนโดยมีวาระ

อยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีและอาจแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระมิได้

ให้คณะกรรมการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

มาตรา 18 ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามหนี้ อำนาจและหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- (1) ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
- (2) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้
- (3) สั่งให้ผู้ติดตามหนียื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นกรทั่วไปหรือเป็นการเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด
- (4) รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (5) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ
- (6) แต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการ
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิ กฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 18 คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการดำเนินการหรือเสนอความเห็นมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยก็ได้

มาตรา 19 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา 17 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) รัฐมนตรีให้ออก
- (4) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (5) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (6) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(7) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหรือมีหน้าที่หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทางทนาย

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้ เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่าเก้าสิบวัน และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทน อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

มาตรา 20 ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุมแทน

การประชุมคณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา 21 คณะอนุกรรมการต้องประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้นมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินห้าคน

คณะอนุกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

การประชุมของคณะอนุกรรมการให้นำมาตรา 20 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 22 คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสืบเชื้อมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา 23 ให้การปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ ต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน

การกำหนดหรือออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการคำนึงถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้ หรือ

บุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และในกรณีให้เห็นสมควร คณะกรรมการจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเป็นการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา 24 ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน และมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามแต่กรณี
- (2) กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้พร้อมกับรายงานต่อคณะกรรมการ
- (3) ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด
- (4) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรตามพระราชบัญญัตินี้
- (5) ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปรับโครงสร้างหนี้แก่ผู้บริโภค
- (6) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ
- (7) รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้
- (8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา 25 ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำอันเป็นความผิด หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น
- (2) ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เอกสารหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดี
- (3) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา 26 ให้คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุก
ครั้ง

หมวด 3

บทกำหนดโทษ

มาตรา 27 บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 5 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา 28 บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหมวด 1 ตามพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นมาตรา 10 (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 29 บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 10 (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 30 บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 22 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 31 ในกรณีที่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ให้ถือว่าสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และในคดีอาญานั้น ให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สินหรือราคาหรือค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายแทนผู้บริโภครหัสหรือผู้เสียหายที่แท้จริง ในการนี้ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม

บทบัญญัติมาตรานี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภครหัสหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น

มาตรา 32 ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้มีจำนวนสามคน และคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใด และผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามคำเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกันและให้คณะกรรมการเปรียบเทียบแจ้งให้คณะกรรมการทราบโดยเร็ว

มาตรา 33 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่ากรรมการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นยินยอมหรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดนั้นแล้ว

บทเฉพาะกาล

มาตรา 34 บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้หรือกิจการอื่นในลักษณะทำนองเดียวกันอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยื่นขอจดทะเบียนตามมาตรา 5 ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ในระหว่างการยื่นคำขอให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจต่อไปได้จนกว่าคณะกรรมการจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

.....

นายกรัฐมนตรี

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

14 กันยายน 2550



จัดทำโดย
สำนักนโยบายความเสี่ยง
ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สายนโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-5304, 0-2283-5886

โทรสาร 0-2283-5983

e-mail: suwannja@bot.or.th, chuleekt@bot.or.th

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้

2. สถาบันการเงินที่ต้องปฏิบัติ

แนวปฏิบัตินี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง

3. เนื้อหา

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ”) เป็นผู้ดำเนินการเองรวมถึงการว่าจ้างให้บุคคลอื่นเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ถือปฏิบัติดังนี้

3.1 แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้

3.1.1 เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00-20.00น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยกเว้นวันหยุดราชการให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00-18.00น. ภายใต้ความถี่ที่เหมาะสม

3.1.2 การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่เป็นการ

ติดต่อโดยตรงของผู้ให้บริการ (face to face) ให้ผู้เรียกเก็บหนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

3.1.3 วิธีการเรียกเก็บหนี้

ก. ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

ข. ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชี้อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

ค. ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริงรวมถึงไม่ปลอมแปลงบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

ง. ไม่ข่มขู่ คุกคามที่มีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น

- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้ หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมาย หากไม่มีการชำระหนี้

- ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงินหรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะกระทำการใดๆ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ช่มชู้ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้ อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

จ. ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

ฉ. ไม่ใช้ภาษาหยาบคาย ช่มชู้ดูหมิ่นหรือส่อให้เห็นผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการช่มชู้ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำการที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

3.1.4 การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

ก. ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร

ทั้งนี้ ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

ข. ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ให้ติดต่อภายในความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่เท่านั้น

ค. ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ให้ติดต่อภายในความถี่และสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

ง. ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ 3.1.4 ข และ ค เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

3.1.5 การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

3.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

3.2.1 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ก. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

ข. ผู้ประกอบธุรกิจควรต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

3.2.2 ในการคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และการเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ ธปท. กำหนดเพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

3.2.3 การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- (1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- (2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- (3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)

(4) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้

(5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับแจ้งจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

3.3 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

3.3.1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

3.3.2 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดระบบในการที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายเพียงพล เจริญพันธ์ เกิดวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ.2522 ที่ตำบลหนองทัพไทย อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาที่โรงเรียนสุวรรณภูมิพิทยไพศาล เมื่อปีการศึกษา 2540 และสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิตจากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียเมื่อปีการศึกษา 2546 และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายอาญาและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2550 และสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2552



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย