

บทที่ 2

วิธีการติดตามทวงหนี้ในประเทศไทยและกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความทั่วไป

ปัจจุบันสถานการณ์การติดตามทวงหนี้ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นหนี้ในระบบหรือหนี้นอกระบบ ล้วนแล้วแต่เป็นการติดตามทวง หนี้เงิน ที่มีมูลหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงินเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนี้เงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภคหรือหนี้เงินที่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนหรือการประกอบธุรกิจ เช่น หนี้สินเชื่อส่วนบุคคล, หนี้บัตรเครดิต, หนี้ผ่อนชำระสินค้า, หนี้สินเชื่อรถยนต์, หนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย, หนี้สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล, หนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคบริโภคนิยมอย่างเต็มตัว โดยปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้เป็นอย่างดีก็คือ เงินตรา ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจุบันวิธีการเข้าถึงแหล่งเงินนั้นไม่มีหลักเกณฑ์ที่ย่างยากเหมือนเช่นในอดีต กล่าวคือ บรรดาผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อได้ขยายช่องทางให้บริการด้านการกู้ยืมเงินแก่ประชาชนทุกระดับ ประกอบกับนโยบายของภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาที่สนับสนุนให้ประชาชนนำเงินในอนาคตมาจับจ่ายใช้สอยเพื่อเป็นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจให้เจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามเมื่อโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินมีมากขึ้น แต่ขีดความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภคที่ต้องกลายมาเป็นลูกหนี้ยังคงเท่าเดิม จึงทำให้เกิดปัญหาเรื่องการผิดนัดชำระหนี้ขึ้นเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเหล่านี้ก็พยายามที่จะใช้วิธีการต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ให้ได้มากที่สุด เพื่อมิให้เกิดหนี้เสียอันจะส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพความมั่นคงทางการเงินของตนได้ในอนาคต อย่างไรก็ตาม ปัญหาเรื่องวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นนั้น มิใช่ปัญหาในเรื่องของผลในทางกฎหมายของการที่ลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัด เช่น ปัญหาเรื่องการเรียกดอกเบี้ยผิดนัด หรือการเรียกค่าเสียหายส่วนอื่น หากแต่เป็นปัญหาในเรื่องของการใช้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้หลังจากที่ลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ โดยได้ใช้ "วิธีการ" ติดตามทวงหนี้ที่เป็นไปในทางที่สร้างปัญหาความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้เพิ่มขึ้น ดังนั้น ในบท

¹ หนี้เงิน มีความหมายว่าเป็นหนี้ที่จะต้องชำระเป็นเงินตรา อาจจะเป็นหนี้ที่เกิดจากมูลอะไรก็ได้ (ไพโรจน์ วายุภาพ, "คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้", (กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542), หน้า 68)

นี่จะเป็นการกล่าวถึงความหมายและลักษณะของ “วิธีการ” ติดตามทวงหนี้ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ตลอดจนกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นธรรมในปัจจุบัน

2.2 ความหมายและลักษณะของการติดตามทวงหนี้

โดยทั่วไปแล้ว “การติดตามทวงหนี้” หรือ “การทวงหนี้” ไม่มีนิยามความหมายอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นๆ ไว้โดยตรง แต่เป็นคำสามัญที่ประชาชนทั่วไปใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน ในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การเร่งรัดหนี้สิน” หรือ “การเรียกเก็บหนี้” อย่างไรก็ตาม มีนักกฎหมายท่านหนึ่ง คือ นายประพันธ์ ทรัพย์แสง ได้ให้นิยามความหมายของคำว่าติดตามทวงหนี้ไว้ดังนี้²

“การติดตามติดตามทวงหนี้ หมายถึง การทวงถามเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ที่ค้างชำระ การรับชำระหนี้ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ทั้งก่อนฟ้องคดี และหลังจากฟ้องคดีแล้ว จนกระทั่งการบังคับคดีได้เสร็จสิ้นลง”

สำหรับผู้เขียนเห็นว่าแม้ว่าการติดตามทวงหนี้จะไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บัญญัตินิยามความหมายไว้โดยตรง แต่ก็พอที่จะอนุมานความหมายได้ว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องอย่างหนึ่งของเจ้าหนี้ในอันที่จะใช้วิธีการใดๆ เพื่อให้มีผลเป็นการได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในหมวดที่ 2 ว่าด้วยเรื่องผลแห่งหนี้ได้ให้การรับรอง “สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้” ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ ไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ที่บัญญัติว่า

“ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้เจ้าหนี้อาจมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมีได้”

จะเห็นว่าบทบัญญัตินี้ดังกล่าวสอดคล้องกับหลักกฎหมายทั่วไปที่ว่าเมื่อเป็นหนี้ก็ต้องชำระหนี้ ดังนั้น “เมื่อไม่ชำระหนี้เจ้าหนี้อาจมีสิทธิเรียกร้องให้ชำระหนี้ได้” กล่าวคือ เมื่อมีหนี้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เป็นคู่สัญญาสองฝ่ายแล้ว ย่อมก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ระหว่างกัน โดย

² ประพันธ์ ทรัพย์แสง, “ศิลปะการเร่งรัดและการติดตามหนี้สิน”, (กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2536), หน้า 65

คู่สัญญาฝ่ายที่เป็นเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้ ส่วนคู่สัญญาฝ่ายที่เป็นลูกหนี้ก็มีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ให้ถูกต้องตามที่ตกลงกันได้ และเมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระไม่ว่าจะเป็นการถึงกำหนดชำระตามสัญญาหรือถึงกำหนดชำระโดยเจ้าหนี้ได้บอกกล่าวลูกหนี้ล่วงหน้าในกรณีที่มีได้ตกลงเรื่องเวลาถึงกำหนดชำระไว้ในสัญญา³ หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็มีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ โดยการชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ว่านี้อาจมีได้ 3 ประการคือ การกระทำ หรือควมอด การกระทำ หรือส่งมอบทรัพย์สิน ซึ่งในทางกฎหมายเรียกว่า “วัตถุแห่งหนี้” ดังนั้น หนี้เงินระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้จึงเป็นหนี้ที่มีวัตถุแห่งหนี้เป็นการส่งมอบทรัพย์สิน กล่าวคือ ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องส่งมอบเงินตราคืนให้แก่เจ้าหนี้นั่นเอง

โดยปกติแล้ว เจ้าหนี้สามารถใช้สิทธิเรียกร้องของตนที่มีอยู่ตามกฎหมายโดยการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตนในช่วงก่อนที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีได้หลายวิธี เช่น การติดตามทวงหนี้, การเจรจาต่อรอง, การบอกเลิกสัญญา, การรับชำระหนี้, การหักกลบลบหนี้ เป็นต้น แต่ควรสังเกตว่า การเจรจาต่อรองก็ดี การบอกเลิกสัญญาก็ดี การรับชำระหนี้ก็ดี หรือการหักกลบลบหนี้ก็ดี ล้วนมีกฎหมายกำหนด “วิธีการ” เอาไว้ไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องทำอะไรหรือเมื่อใดจึงจะมีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย แต่ในส่วนของ การติดตามทวงหนี้ นั้นกฎหมายมิได้บัญญัติขั้นตอน, รูปแบบ หรือวิธีการเอาไว้ เพียงแต่ให้สิทธิแก่เจ้าหนี้ในอันที่จะเรียกร้องให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามชำระหนี้ให้แก่ตนได้เท่านั้น อย่างไรก็ตาม หนี้ซึ่งเป็นความผูกพันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ นั้นอาจมีมูลแห่งหนี้ต่างกันได้หลายประการ เช่น สัญญา, ละเมิด, จัดการงานนอกสั่ง, ลากมีควรรได้ หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เป็นต้น แต่โดยที่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาเฉพาะหนี้เงินที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการบริโภคเป็นหลัก ดังนั้นคำว่า “หนี้” ในที่นี้ ผู้เขียนจึงหมายถึงหนี้เงินที่เกิดจากมูลหนี้ตามสัญญา และ “ลูกหนี้” จะหมายถึงเฉพาะผู้บริโภคซึ่งเป็น “บุคคลธรรมดา” ไม่หมายรวมถึงความรวมถึงลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลด้วย

ในทางปฏิบัติ หากเป็นกรณีที่เป็นหนี้เงินที่มีมูลหนี้ตามสัญญานั้น เจ้าหนี้นักจะใช้สิทธิเรียกร้องของตนโดยใช้วิธีการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้มากกว่าที่จะฟ้องร้องดำเนินคดี

³ มาตรา 204 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ถ้าหนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว และภายหลังแต่นั้นเจ้าหนี้ ได้ให้คำเตือนลูกหนี้แล้ว ลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ไว้ ลูกหนี้ได้ชื่อว่าผิดนัด เพราะเขาเตือนแล้ว

ถ้าได้กำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทิน และลูกหนี้มิได้ ชำระหนี้ตามกำหนดไว้ ท่านว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดโดยมิพักต้อง เตือนเลย วิธีเดียวกันนี้ท่านให้ใช้บังคับแก่กรณีที่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า ก่อนการชำระหนี้ ซึ่งได้กำหนดเวลาลงไว้ อาจคำนวณนับได้โดย ปฏิทินนับแต่วันที่ได้ออกกล่าว”

เนื่องจากกฎหมายมิได้กำหนดให้การติดตามทวงหนี้ต้องทำตามแบบพิธีของกฎหมายแต่อย่างใด จึงไม่มีความยุ่งยากในการดำเนินการ ประกอบกับไม่มีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ก็ยังมีเงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภคนั้นมักจะเป็นหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน และที่สำคัญที่สุดคือเจ้าหนี้รู้อยู่แล้วว่าการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้นั้นอาจเกิดข้อโต้แย้งในชั้นศาลเกี่ยวกับเรื่องการคิดอัตราดอกเบี้ย, ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ซึ่งรวมแล้วอาจเป็นจำนวนที่สูงจนเกินไป ซึ่งทำให้ศาลอาจใช้ดุลพินิจลดหย่อนจำนวนลงได้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมแก่ลูกหนี้ ดังนั้น เจ้าหนี้จึงเลือกใช้วิธีการติดตามทวงถามโดยใช้วิธีการต่างๆ บีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้คืนไปเรื่อยๆ จนกว่าลูกหนี้จะทนไม่ไหวและยินยอมชำระหนี้ให้ในที่สุด ที่สำคัญคือการทำลูกหนี้ยินยอมชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ตามจำนวนที่ทวงถามนี้จะทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้เต็มเม็ดเต็มหน่วยมากกว่าจำนวนเงินที่ศาลพิพากษาให้ลูกหนี้ชำระ ด้วยเหตุนี้เจ้าหนี้จึงมักนิยมใช้วิธีการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้มากกว่าการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ในชั้นศาล ต่อเมื่อได้มีการดำเนินการติดตามทวงถามไประยะหนึ่งแล้วเห็นว่าตนไม่มีทางได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างแน่แท้แล้วเท่านั้น เจ้าหนี้จึงจะตัดสินใจดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อ "บังคับชำระหนี้" จากลูกหนี้ต่อไป เนื่องจากกฎหมายได้ให้การรองรับสิทธิของเจ้าหนี้ไว้อีกชั้นหนึ่งว่าหากลูกหนี้ยังคงเพิกเฉยไม่ชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ตามจำนวนที่เจ้าหนี้ทวงถามแล้วนั้น เจ้าหนี้ก็ยังสามารถที่จะฟ้องร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ ทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 วรรคหนึ่ง ที่บัญญัติว่า "ถ้าลูกหนี้ละเลยเสียไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้นได้" จะเห็นได้ว่าแม้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้จะนำไปสู่การบังคับชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย แต่สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้เป็นเพียงบุคคลสิทธิมิใช่สิทธิเด็ดขาดเหนือบุคคลทั่วไป ดังเช่นทรัพย์สินสิทธิตามกฎหมายจึงมิได้ให้อำนาจเจ้าหนี้ในอันที่จะบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้เองลำพังโดยตรง หากแต่เจ้าหนี้จะต้องใช้สิทธิเรียกร้องที่มีอยู่นั้นผ่านกระบวนการในชั้นศาลเท่านั้น เพื่อขออำนาจศาลให้มีคำพิพากษาบังคับลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตน เจ้าหนี้ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการต่างๆ ในการบังคับชำระหนี้จากลูกหนี้หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ตามอำเภอใจได้ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้และศาลได้มีคำพิพากษาให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้และได้มีคำบังคับให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามคำพิพากษาแล้วนั้น เจ้าหนี้ก็ยังคงสามารถใช้สิทธิติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามการชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้

เช่นกัน หากลูกหนี้ยังคงเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำบังคับของศาล กฎหมายก็ยังไม่ให้สิทธิแก่เจ้าหนี้ที่จะร้องขอต่อศาลเพื่อขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีกับลูกหนี้ต่อไปได้⁴

อนึ่ง มีข้อสังเกตว่าแม้การติดตามทวงหนี้จะถือว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้อย่างหนึ่งตามความที่บัญญัติไว้ในมาตรา 194 แต่บทบัญญัติดังกล่าวเป็นแต่เพียงบทบัญญัติที่ให้การรับรองสิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ที่มีต่อลูกหนี้ไว้เท่านั้น เมื่อพิจารณาบทบัญญัติอื่นๆ ของกฎหมายลักษณะหนี้ประกอบแล้ว จะเห็นว่าไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดกรอบระยะเวลาอันเป็นอายุความแห่งการเสียสิทธิในการติดตามทวงถามหนี้เอาไว้เช่นเดียวกับอายุความในการฟ้องร้องบังคับคดี ด้วยเหตุนี้ แม้สิทธิเรียกร้องในการฟ้องร้องบังคับคดีของเจ้าหนี้จะขาดอายุความตามกฎหมายแล้ว แต่หนี้ที่ขาดอายุความไม่ตัดสิทธิเจ้าหนี้ที่จะมาฟ้องลูกหนี้เป็นคดีต่อศาลหนี้ขาดอายุความนั้นจะมีประโยชน์แก่ลูกหนี้เพียงในแง่ที่ว่าลูกหนี้มีสิทธิขอปิดการชำระหนี้โดยการหยิบยกเหตุแห่งการขาดอายุความนั้นเป็นข้อต่อสู้กับเจ้าหนี้ “ในชั้นศาล” เพื่อขอให้ศาลพิพากษายกฟ้องตนได้เท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ “นอกศาล” แล้ว สิทธิในการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ยังคงมีอยู่ตลอดไป โดยเจ้าหนี้ยังคงสามารถติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ได้เสมอตราบใดที่มูลหนี้ตามสัญญาอันเป็นความผูกพันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ นั้นยัง “ไม่ระงับไปตามกฎหมาย” ฉะนั้น เจ้าหนี้จึงยังมีสิทธิทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ เพียงแต่เจ้าหนี้ไม่มีสิทธิบังคับชำระหนี้จากทรัพย์สินของลูกหนี้ได้เองเท่านั้น และเมื่อลูกหนี้ได้ปฏิบัติตามการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ไปไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนแล้วจะถือว่าเป็นการชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพราะมูลหนี้ดังกล่าวยังมีได้ระงับและลูกหนี้ก็ไม่สามารถที่จะเรียกคืนจากเจ้าหนี้ได้ด้วยเช่นกัน

⁴ มาตรา 271 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง บัญญัติว่า “ถ้าคู่ความหรือบุคคลซึ่งเป็นฝ่ายแพ้คดี (ลูกหนี้ตามคำพิพากษา) มิได้ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลทั้งหมด หรือบางส่วนคู่ความหรือบุคคลซึ่งเป็นฝ่ายชนะ (เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา) ขอบที่จะร้องขอให้บังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น ได้ภายในสิบปีนับแต่วันมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยอาศัยและตามคำบังคับที่ออกตามคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น”

ในกรณี “หนี้ขาดอายุความ” นั้น ศาสตราจารย์ ดร.จิต เศรษฐบุตร ได้เรียกหนี้ประเภทนี้ว่า “หนี้ธรรมดา” กล่าวคือ เป็นความผูกพันที่ไม่อาจบังคับได้ตามกฎหมาย แต่ยังมีผลในทางกฎหมายบางประการเนื่องจากโดยแท้จริงแล้วมูลหนี้ นั้นยังคงมีอยู่

ปัญหาข้อกฎหมายในเรื่องหนี้ขาดอายุความนั้น มิใช่ปัญหาเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน ดังนั้น หากลูกหนี้ไม่หยิบยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้เจ้าหนี้ ศาลก็ไม่มีอำนาจที่จะยกขึ้นวินิจฉัยยกฟ้องได้เอง

หนี้ขาดอายุความไม่ใช่เหตุระงับหนี้ตามกฎหมาย ในทางกฎหมายนั้นหนี้จะระงับไปก็แต่โดยการชำระหนี้, แปลงหนี้, ปลดหนี้, หักกลบหนี้, หรือหนี้เกสรอนกันเท่านั้น

2.3 รูปแบบของการติดตามทวงหนี้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า “หนี้” เป็นความผูกพันที่มีผลทางกฎหมายระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งที่มาหรือบ่อเกิดแห่งความผูกพันดังกล่าวอาจมีได้หลายประการ คือ สัญญา, ละเมิด, จัดการงานนอกสั่ง, ลาภมิควรได้ หรือทบทวนนิติแห่งกฎหมาย แต่โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะมีที่มาจากสัญญาและละเมิด ในทางกฎหมายจะเรียกที่มาหรือบ่อเกิดแห่งความผูกพันเช่นนี้ว่า “มูลแห่งหนี้” แต่โดยที่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงหนี้เงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภคเป็นหลัก ดังนั้นผู้เขียนจะหมายถึงเฉพาะการติดตามทวงหนี้ที่มีมูลแห่งหนี้ตามสัญญาและเป็นมูลหนี้ที่ขอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

รูปแบบของการติดตามทวงหนี้ที่มีมูลแห่งหนี้ตามสัญญานั้น อาจแบ่งตามประเภทของบุคคลที่เป็นผู้ติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ได้เป็น 2 กรณีคือ

- (1) การติดตามทวงหนี้โดยเจ้าหนี้
- (2) การติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอก

2.3.1. การติดตามทวงหนี้โดยเจ้าหนี้

การติดตามทวงหนี้โดยเจ้าหนี้ คือ การติดตามทวงหนี้ที่เจ้าหนี้เป็นผู้ใช้สิทธิเรียกร้องในการติดตามทวงถามหนี้ของตนจากลูกหนี้ด้วยตนเอง หรืออาจให้ลูกจ้างของตนเป็นผู้ดำเนินการแทนก็ได้

โดยหลักแล้วผู้มีอำนาจติดตามทวงหนี้จะต้องเป็นเจ้าหนี้เท่านั้น เนื่องจากการติดตามทวงหนี้เป็นการใช้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้อย่างหนึ่ง ซึ่งสิทธิเรียกร้อง (claim) เป็นสิทธิทางหนี้ตามกฎหมายแพ่งที่มีต่อบุคคลเฉพาะตัวเรียกว่า “บุคคลสิทธิ” หรือเป็นสิทธิเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือเจ้าหนี้และลูกหนี้ สิทธิเรียกร้องตามสัญญาจึงมีผลผูกพันเพียงเฉพาะคู่สัญญาเท่านั้น (privity of contract) ด้วยเหตุนี้ ผู้มีอำนาจโดยขอบด้วยกฎหมายที่จะติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ตามสัญญาจึงต้องเป็นเจ้าหนี้ที่เป็นคู่สัญญากับลูกหนี้โดยตรง ซึ่งอาจแบ่งประเภทของเจ้าหนี้ตามสภาพบุคคลได้ดังนี้

- ก. เจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา เช่น นายทุนเงินกู้นอกระบบ หรือเงินด่วนตามเสาไฟฟ้า
- ข. เจ้าหนี้ที่เป็นนิติบุคคล เช่น

- (1) สถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร ทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และมีธนาคารพาณิชย์
- (2) สถาบันการเงินที่มีธนาคาร เช่น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์, บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- (3) เอกชนที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีสถาบันการเงิน
- (4) ห้างสรรพสินค้าที่ให้บริการบัตรเงินผ่อนชำระค่าสินค้า
- (5) ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

โดยส่วนใหญ่แล้ว การที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจเลือกที่จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ "ด้วยตนเอง" นั้น หากเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นบุคคลธรรมดา มักปรากฏว่าเจ้าหน้าที่จะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับลูกหนี้เป็นอย่างดี หรือหากเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นนิติบุคคลก็มักจะปรากฏว่ามีลูกหนี้จำนวนไม่มากรายหรือกรณีเป็นหนี้ที่มีหลักประกัน หรือเป็นหนี้ที่ค้างชำระเพียงเวลาไม่นาน เช่น ไม่เกิน 60 วัน เป็นต้น เนื่องจากไม่มีความยุ่งยากในการติดตามทวงถามจากลูกหนี้เท่าใดนัก จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถที่จะดำเนินการทวงถามด้วยตนเองได้โดยสะดวก

แต่ในปัจจุบันระบบการกู้ยืมเงินในประเทศไทยมีความเจริญเติบโตเข้าสู่ระดับขั้นที่เรียกได้ว่าเป็นธุรกิจการให้บริการด้านเครดิตหรือสินเชื่อขนาดใหญ่ เพื่อให้สามารถขยายฐานรองรับความต้องการใช้เงินเพื่อการบริโภคของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงมักมีสภาพเป็นนิติบุคคลมากกว่าบุคคลธรรมดา ซึ่งการขยายฐานจำนวนลูกหนี้เช่นนี้เป็นการขยายฐานจำนวนหนี้มากขึ้นด้วยเช่นกัน อันจะส่งผลให้มีปริมาณหนี้ค้างชำระที่เพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อบางแห่งก็ยังคงสามารถที่จะดำเนินการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เป็นเพราะมีความพร้อมทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญด้านการติดตามหนี้สินโดยเฉพาะ จึงทำให้ยังคงสามารถติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ได้เองโดยไม่ต้องพึ่งพาหรือว่าจ้างบุคคลภายนอกให้ดำเนินการแทน โดยจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบางแห่งที่มีขนาดใหญ่จะมีฝ่ายเร่งรัดหนี้สินเป็นของตัวเอง ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่เร่งรัดหนี้สินอาจเป็นบุคลากรเดียวกับฝ่ายสินเชื่อด้วยเนื่องจากมีความคุ้นเคย

หมายถึงผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจากภาครัฐให้บริการสินเชื่อได้เพียงอย่างเดียว แต่ไม่สามารถรับฝากเงินได้ เช่น บริษัท AEON, บริษัท EASY BUY เป็นต้น

และรู้จักกับลูกค้าเป็นอย่างดีแต่แรกแล้ว หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบางแห่งอาจแยกบริษัทออกมา เช่น บริษัทในเครือหรือบริษัทสาขา เพื่อดำเนินการติดตามทวงหนี้ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งจะช่วยให้อาจแบ่งแยกลักษณะการดำเนินงานออกจากกันอย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจอีกจำนวนมากหันไปนิยมเลือกใช้วิธีการติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวถึงในส่วนต่อไป

2.3.2 การติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอก

การติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอก คือ การติดตามทวงหนี้ที่เจ้าหน้าที่ว่าจ้างหรือมอบอำนาจให้บุคคลภายนอกดำเนินการทวงถามหนี้จากลูกหนี้แทนตน

ในทางกฎหมายนั้น แม้ว่าโดยหลักแล้วบุคคลภายนอกที่มีได้เป็นผู้สัญญาโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้จะไม่มีอำนาจในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้เนื่องจากสิทธิในการติดตามทวงหนี้เป็นสิทธิเรียกร้องของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่เหนือลูกหนี้เป็นการเฉพาะ แต่เนื่องจากสิทธิติดตามทวงหนี้ของเจ้าหน้าที่นั้นเป็นสิทธิที่มีต่อบุคคลเป็นการเฉพาะตัว (Relative Right) มิใช่สิทธิเฉพาะตัว (Personal Right) ซึ่งต้องกระทำเอง (เช่น สิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง) และไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้แต่อย่างใด สิทธิในการติดตามทวงหนี้จึงอาจมีการมอบหมายโดยการว่าจ้างหรือมอบอำนาจให้กระทำการแทนได้ ดังนั้น แม้เจ้าหน้าที่จะมีสิทธิติดตามทวงหนี้เฉพาะกับตัวลูกหนี้เท่านั้น แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ใช้สิทธิติดตามทวงหนี้ด้วยตนเองเสมอไป เจ้าหน้าที่สามารถที่จะโอนให้บุคคลภายนอกกระทำแทนได้ แต่การโอนให้บุคคลภายนอกในที่นี้นั้นมิใช่การ "โอนสิทธิเรียกร้องของเจ้าหน้าที่" หรือ "โอนความเป็นเจ้าหนี้" ไปให้บุคคลภายนอกอันจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ก่อน หากแต่เป็นเพียงการ "โอนการดำเนินงาน" (outsource) ^๑ ที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความถนัดออกไปให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านไปดำเนินการ

^๑ "สิทธิเฉพาะตัว" เป็นสิทธิที่ไม่อาจโอนกันได้ เช่น สิทธิในการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, สิทธิในการสมรส, สิทธิในการสอบเพื่อเข้ารับราชการ เป็นต้น

^๒ Outsource หมายถึง การที่องค์กรว่าจ้างให้ธุรกิจภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญ (ในงานที่ต้องการว่าจ้าง) รับงานไปดำเนินการแทน ทั้งนี้ งานที่องค์กรทั่วไปนิยม Outsource ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก (Non-core Business) และเป็นงานซึ่งองค์กรยังขาดความชำนาญ ดังนั้น การ Outsource งานที่องค์กรไม่ถนัดออกไป จะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนและใช้เวลาทุ่มเทกับงานซึ่งเป็นธุรกิจหลักได้เต็มที่ และในปัจจุบันแนวคิดการ outsource ได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจต่างๆ

แทนเท่านั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง สิ่งที่เจ้าหน้าที่โอนไปให้บุคคลภายนอกกระทำแทนนั้นมิใช่ “ตัวสิทธิ” แต่เป็นการโอน “การกระทำตามสิทธิ” ที่เจ้าหน้าที่มีอยู่นั่นเอง

ก. สาเหตุที่เจ้าหน้าที่ให้บุคคลภายนอกติดตามทวงหนี้ให้ตน

สาเหตุสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บุคคลภายนอกดำเนินการติดตามทวงหนี้ให้ตนนั้น ส่วนใหญ่มาจากปัจจัยภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจมีหลายปัจจัยประกอบกันดังนี้

- ปริมาณหนี้ค้างชำระที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของ การปล่อยสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน
- สัดส่วนลูกหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มจำนวนมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ต้องการรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และไม่ต้องการสูญเสียสัมพันธภาพอันดีกับลูกหนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงินหรือธนาคารต่างชาติที่มีสาขาในหลายประเทศ (Inter branch) ยิ่งต้องรักษาภาพลักษณ์เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโดยรวม
- การให้บุคลากรของเจ้าหน้าที่เป็นผู้ติดตามทวงหนี้เองอาจทำให้การทวงถามหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากยังมีความเกรงใจลูกหนี้ซึ่งเป็นลูกค้าอยู่ในขณะเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่ต้องการลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงานปกติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารหนี้ได้อย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ได้ทวงถามลูกหนี้ด้วยตนเองระยะหนึ่ง และเห็นว่าลูกหนี้ได้ดำเนินการชำระหนี้คืนพอดูหมั่นอันเป็นการแสดงเจตนาที่จะใช้หนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่แล้ว และอาจไม่คุ้มค่าหากจะดำเนินการทวงถามด้วยตนเองต่อไป
- ขาดความเชี่ยวชาญด้านการเร่งรัดหนี้สินเนื่องจากไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่เพียงพอต่อการสืบค้นข้อมูลเพื่อ

ปัจจุบันผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบโปรแกรมติดตามหนี้อัตโนมัติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลของลูกหนี้ เช่น วันถึงกำหนดชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย หากลูกหนี้รายใดถึงกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระหนี้แล้วแต่ยังไม่มีการชำระค่างวดเข้ามา ระบบก็จะดำเนินการต่อสายไปยังโทรศัพท์มือถือของลูกหนี้ให้กับเจ้าหน้าที่โดยอัตโนมัติ (Auto Dialing System) เพื่อแจ้งเตือนให้รับชำระหนี้โดยด่วน เป็นต้น

ประโยชน์ในการติดต่อลูกหนี้ เนื่องจากลูกหนี้อาจย้ายภูมิลำเนา หรือ เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือย้ายสถานที่ทำงาน เป็นต้น

• ๗๗

จะเห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการติดตามทวงหนี้ของเจ้าหนี้ ให้ยิ่งทวีความยากลำบากมากขึ้น ทำให้เจ้าหนี้ไม่อาจติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ให้ชำระหนี้ได้ทัน ภายในเวลาที่ทำสัญญากันได้ครบทุกราย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงินของเจ้าหนี้ที่ ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อได้ในอนาคต ดังนั้น เจ้าหนี้ที่เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อหลายแห่งจึงไม่นิยมดำเนินการติดตามทวงหนี้กับลูกค้าด้วยตนเอง แต่จะใช้วิธีการว่าจ้างบุคคลภายนอกซึ่งเป็น เอกชนที่ประกอบธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ที่มีความพร้อมทางด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยีที่ ทันสมัยและมีความเชี่ยวชาญทางด้านเร่งรัดหนี้สินโดยเฉพาะ เพื่อให้ดำเนินการติดตามทวงหนี้กับ บรรดาลูกค้าที่เป็นลูกหนี้แทนตนเอง อันจะทำให้เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อเหล่านี้สามารถหัน ไปเน้นบทบาทที่เป็นธุรกิจหลักของตนได้เต็มศักยภาพมากยิ่งขึ้น^{๖๖} ตลอดจนช่วยประหยัด งบประมาณค่าใช้จ่ายการลงทุนในระยะยาวได้มากกว่าการลงทุนดำเนินการเองทั้งหมด อย่างไรก็ตาม อดี ในทางปฏิบัติพบว่าเจ้าหนี้จะไม่ว่าจ้างบริษัทติดตามทวงหนี้เพียงรายเดียว แต่จะกระจายหนี้ไป อีกหลายบริษัท ทั้งนี้เพื่อกระจายความเสี่ยงในการติดตามทวงหนี้

ข. ลักษณะของการประกอบธุรกิจของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้

ปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ไม่มีความซับซ้อน มากนัก เมื่อผู้ประกอบการไปดำเนินการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและระบุดูวัตถุประสงค์หลักของ การประกอบธุรกิจเพื่อการรับจ้างติดตามทวงหนี้ให้บุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถประกอบธุรกิจ ให้บริการรับจ้างติดตามทวงหนี้ได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการประกอบธุรกิจรับจ้างติดตาม ทวงหนี้สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ เป็นจำนวนมหาศาลเลยทีเดียว ดังนั้นบรรดาผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้จึงเน้นการ

^{๖๖} เนื่องจากสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อระยะสั้น วันถึงกำหนดชำระหนี้แต่ละงวดจะมีความกระชั้นชิด กว่าสินเชื่อระยะยาวประเภทอื่น

^{๖๗} ธุรกิจหลักของผู้ให้บริการสินเชื่อก็คือการปล่อยสินเชื่อโดยมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยจากลูกค้า

แข่งขันที่ประสิทธิภาพในการติดตามทวงหนี้โดยอาศัยวิธีการหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามทวงหนี้ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้หลายประเภท ได้แก่ บุคคลธรรมดาทั่วไป, บริษัทเอกชนที่รับจ้างติดตามทวงหนี้, สำนักงานกฎหมาย หรือสำนักงานทนายความ เป็นต้น โดยจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า เจ้าหนี้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้จะมีอยู่ 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) กลุ่มธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและมีใช่สถาบันการเงิน, 2) กลุ่มธุรกิจเช่าซื้อ (ผ่อนชำระสินค้า) และ 3) กลุ่มธุรกิจด้านสาธารณสุขูปโภค เช่น โทรศัพท์มือถือ, ยूपีสี่, โรงพยาบาล เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มเจ้าหนี้ที่เป็นเป้าหมายหลักเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าประเภทของหนี้ที่มีการค้างชำระและได้รับการทวงถามมากที่สุดนั้นล้วนแล้วแต่เป็นหนี้ส่วนบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ "เพื่อการบริโภค" ทั้งสิ้น

ค. นิติสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้กับผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้

การว่าจ้างให้บุคคลภายนอกติดตามทวงหนี้ให้แก่ตนนั้นถือเป็น "สัญญาจ้างทำของ"^๕ (hire of work) ชนิดหนึ่ง เนื่องจากสาระสำคัญของสัญญาจ้างทำของคือเป็นสัญญาที่ผู้ว่าจ้างได้ให้ผู้รับจ้างทำการบางอย่างโดยวิธีหนึ่งเพื่อประโยชน์ของผู้ว่าจ้างเอง โดยมีค่าตอบแทนให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อได้ทำการตามที่ว่าจ้างนั้นสำเร็จ^๕ ซึ่งการที่ผู้ว่าจ้างจำต้องให้ผู้รับจ้างทำการบางอย่างโดยวิธีหนึ่งให้ตนนั้นมีสาเหตุหลักๆ มาจากการที่ผู้ว่าจ้างไม่มีความเชี่ยวชาญที่จะกระทำในเรื่องนั้นๆ หรือกฎหมายไม่อนุญาตให้กระทำเองได้ หรือหากกระทำเองอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เป็นต้น ฉะนั้นสัญญาจ้างทำของจึงมิใช่เรื่องที่ต้องอาศัยแรงงานของผู้รับจ้างแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและความสามารถเฉพาะด้านของผู้รับจ้างเพื่อให้การงานที่ว่าจ้างนั้นสำเร็จลุล่วงตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างไปได้ ดังนั้น การที่เจ้าหนี้ได้ว่าจ้างให้บุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านติดตามทวงหนี้ไปทวงถามหนี้จากลูกหนี้ให้ตน ก็โดยที่มีวัตถุประสงค์สำคัญที่มุ่งต่อผลสำเร็จของงานกล่าวคือเพื่อให้

^๕ "สัญญาจ้างทำของ" เป็นเอกเทศสัญญาชนิดหนึ่งที่อยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพที่ 3 ลักษณะ 7 (มาตรา 587-607)

^๕ มาตรา 587 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า "อันว่าจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่า ผู้รับจ้างตกลงรับจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำนั้น"

ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้เป็นผลสำเร็จ ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าการที่เจ้าหนี้ให้บุคคลภายนอกติดตามทวงหนี้ให้ตนนั้น ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้มิได้กระทำไปในฐานะที่เป็นเจ้าหนี้เสียเอง หากแต่กระทำไปเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนและเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามทวงหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของเจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างเท่านั้น ดังนั้น นิติสัมพันธ์ในทางกฎหมายระหว่างเจ้าหนี้กับผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกนั้นจึงเป็นนิติสัมพันธ์ในรูปแบบของสัญญาจ้างทำของซึ่งเป็นเอกเทศสัญญาอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

แบบของสัญญาว่าจ้างให้ติดตามทวงหนี้

เนื่องจากสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบ กล่าวคือ กฎหมายมิได้บังคับให้คู่สัญญาต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือแต่อย่างใด เพียงแค่คู่สัญญาได้แสดงเจตนาตกลงกันก็มีผลสมบูรณ์และสามารถฟ้องร้องบังคับคดีกันได้ทันที นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาที่ 250/2478 ซึ่งศาลวินิจฉัยว่า “ข้อตกลงกันว่า ถ้าจัดการเร่งรัดหนี้สินจากลูกหนี้ที่ได้รับชำระหนี้ครบถ้วนแล้วจะให้คำบำเหน็จสินจ้าง ข้อตกลงเช่นว่านี้เป็นสัญญาเช่าอยู่ในประเภทสัญญาจ้างทำของ ไม่มีกฎหมายบังคับว่าจะต้องทำตามแบบแต่อย่างใด แม้ไม่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรก็ฟ้องร้องบังคับคดีได้” อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติเจ้าหนี้มักจะทำสัญญาว่าจ้างติดตามทวงหนี้เป็นหนังสือกับผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ในการมอบหมายให้บุคคลอื่นไปติดตามทวงหนี้แทนตนก็ไม่จำเป็นต้องทำหนังสือมอบอำนาจให้แก่กันอีกด้วย เนื่องจากกฎหมายลักษณะตัวแทนบังคับให้การตั้งตัวแทนต้องทำเป็นหนังสือก็แต่เฉพาะกรณีที่กิจการที่มอบหมายให้ตัวแทนไปทำนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือไว้เท่านั้น⁶ เมื่อปรากฏว่าการติดตามทวงหนี้ไม่มีกฎหมายกำหนดแบบให้ต้องทำเป็นหนังสือ ดังนั้นการตั้งตัวแทนให้ไปติดตามทวงหนี้จึงไม่ต้องทำเป็นหนังสือด้วย นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาที่ 3958/2527 ซึ่งศาลวินิจฉัยว่า “การทวงหนี้ไม่มีกฎหมายบังคับว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือ การตั้งตัวแทนเพื่อให้ทวงถามหนี้สินจึงไม่จำเป็นที่จะต้องทำเป็นหนังสือหรือทำหลักฐานเป็นหนังสือ” อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติมักพบว่าหากเจ้าหนี้ประสงค์ที่จะว่าจ้างให้ทนายความเป็นผู้ติดตามทวงหนี้ให้ เจ้าหนี้ก็มักจะมอบอำนาจในการติดตามทวงถามหนี้ให้แก่ทนายความไว้ในหนังสือมอบอำนาจให้ดำเนินคดีแทนตัว

⁶ มาตรา 798 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “กิจการใดที่บังคับไว้โดยกฎหมายว่าต้องทำเป็นหนังสือการตั้งตัวแทนเพื่อกิจการนั้น ก็ต้องทำเป็นหนังสือด้วย”

ความพร้อมกันด้วย ดังนั้น ในกรณีที่มีการมอบอำนาจให้แก่ทนายความไว้ กรณีจึงมีความสัมพันธ์ที่ซ้อนกันอยู่สองสถานะคือ ความสัมพันธ์ในลักษณะของผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้างตามสัญญาจ้างทำของ และในขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์ในลักษณะของตัวการกับตัวแทนตามสัญญาตัวแทนด้วยเช่นเดียวกัน⁷

หน้าที่ในการจ่ายสินจ้าง

สาระสำคัญอีกประการหนึ่งของสัญญาจ้างทำของก็คือ เป็นสัญญาที่ต้องมีค่าตอบแทนเสมอ แต่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่าย “สินจ้าง” ให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้กระทำการสำเร็จเท่านั้น หากผู้รับจ้างกระทำไม่สำเร็จก็ไม่มีสิทธิที่จะได้รับสินจ้างตามที่ตกลงกันได้ โดยสินจ้างที่จ่ายให้กันนั้นจะเป็นอะไรก็ได้ แต่ส่วนมากมักจะอยู่ในรูปของเงินตรามากกว่าทรัพย์สินอย่างอื่น⁸ ส่วนการคิดคำนวณสินจ้างนั้นจะคิดคำนวณตามผลสำเร็จของงานเป็นหลัก มิได้คิดคำนวณตามระยะเวลาที่จะคิดคำนวณกันเป็นรายเดือนหรือรายชั่วโมงหรือรายวันดังเช่นสัญญาจ้างแรงงานอย่างใดก็ดี บทบัญญัติในส่วนของการจ้างทำของนี้มิใช่บทบัญญัติที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน⁹ ผู้ว่าจ้างจึงอาจตกลงจ่ายสินจ้างให้แก่ผู้รับจ้างแบบอัตราคงที่ (flat-rate) หรือแบบอัตราร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ (percentage) ก็ได้ ดังนั้น เจ้าหนี้จึงสามารถตกลงที่จะจ่ายค่าจ้างให้แก่ผู้ติดตามทวงหนี้ตามผลสำเร็จของงานโดยคิดคำนวณเป็นส่วนแบ่งในอัตราร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์จากจำนวนยอดเงินที่เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้แต่ละรายได้ และถึงแม้ว่าผู้ติดตามทวงหนี้จะเป็นทนายความ การคิดคำนวณค่าจ้างในลักษณะนี้ก็ไม่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายแต่อย่างใด ดังปรากฏกรณีตัวอย่างในคำพิพากษาฎีกาที่ 4454/2528 ซึ่งศาลวินิจฉัยว่า “สัญญาที่จำเลยจ้างโจทก์ซึ่งเป็นทนายความให้ทวงหนี้จากสมาชิกจำเลยนอกศาลโดยคิดค่าจ้างร้อยละ 5 ของยอดหนี้ที่ทวงได้นั้นเป็นเพียงอาศัยเป็นเกณฑ์คำนวณค่าจ้างทวงถามหนี้สินว่าจะเรียกร้องค่าจ้างคิดเป็นร้อยละเท่าใดของหนี้ที่ทวงได้เท่านั้นหาใช่เป็นสัญญาแบ่งเอาส่วนจากทรัพย์สินที่มูลพิพาทที่ลูกความจะพึงได้รับเมื่อชนะคดีไม่และมิใช่เป็นการจ้างโจทก์ให้เป็นทนายความดำเนินคดี สัญญาดังกล่าวจึงตกลงกันได้เพราะไม่มีกฎหมายห้าม”

สำหรับอัตราส่วนแบ่งของค่าตอบแทนที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะได้รับจ้าง เจ้าหนี้ผู้ว่าจ้างตามสัญญานั้น จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาการค้างชำระหนี้ของหนี้นั้นๆ เป็นสำคัญ

⁷ ไผทชิต เอกจริยกร, คำอธิบายกฎหมายจ้างแรงงาน จ้างทำของ รับขน ยืม ผ่าททรัพย์สิน เจ้าสำนัก
โรงนม, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 125-127

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 113

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 162-163

หากหนี้ยี่งค้างชำระนานเท่าใด อัตราส่วนแบ่งค่าตอบแทนที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะได้รับก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น ในกรณีที่เป็นการติดตามทวงหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนั้น หากมีอายุค้างชำระน้อยกว่า 1 ปี เจ้าหนี้จะจ่ายค่าตอบแทนให้ประมาณ 15% ของจำนวนเงินที่ได้รับชำระคืนจากลูกหนี้ แต่หากมีอายุค้างชำระ 2-5 ปี เจ้าหนี้จะจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นให้ถึง 30% - 50% หรือในกรณีที่เป็นการเช่าซื้อรถยนต์นั้น เจ้าหนี้จะจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ติดตามทวงหนี้เป็นรายคัน หากผู้เช่าซื้อขาดการติดต่อเกิน 6 เดือน และผู้ติดตามทวงหนี้สามารถนำรถมาคืนให้แก่เจ้าหนี้ได้ จะได้รับค่าตอบแทนคันละ 50,000 บาทโดยประมาณ หรือหากผู้เช่าซื้อขาดการติดต่อเกิน 12 เดือน และผู้ติดตามทวงหนี้สามารถนำรถมาคืนให้แก่เจ้าหนี้ได้ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเป็นคันละ 80,000-100,000 บาท เป็นต้น¹⁰ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอายุของหนี้ที่ค้างชำระมากขึ้นย่อมส่งผลให้การติดตามทวงหนี้ยากขึ้นตามไปด้วยนั่นเอง

ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้ในฐานะผู้ว่าจ้าง

เนื่องจากลักษณะโดยธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้ผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ตามสัญญาจ้างทำของนั้น เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้ว่าจ้างปราศจากอำนาจบังคับบัญชาผู้รับจ้าง (อันเป็นความแตกต่างสำคัญกับกรณีสัญญาจ้างแรงงานซึ่งนายจ้างมีอำนาจบังคับบัญชาสั่งการลูกจ้างให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน) ผู้ว่าจ้างจะไม่มีสิทธิควบคุมสั่งการให้ผู้รับจ้างปฏิบัติตามคำสั่ง แต่อาจให้แต่เพียงแนวทางในการปฏิบัติงานได้เท่านั้น ซึ่งผู้รับจ้างจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าจะปฏิบัติตามแนวทางนั้นหรือไม่ หากผู้รับจ้างเห็นว่าแนวทางของตนจะทำให้บรรลุผลสำเร็จของงานมากกว่า ก็อาจเลือกที่จะปฏิบัติตามแนวทางของตนได้ ด้วยเหตุนี้กฎหมายลักษณะละเมิดจึงไม่ถือว่าผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดของผู้รับจ้าง และเมื่อปรับบทเข้ากับกรณีที่เจ้าหนี้ว่าจ้างให้ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ให้ตนแล้ว เจ้าหนี้จึงไม่ต้องรับผิดชอบในการกระทำละเมิดที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้กระทำต่อลูกหนี้เช่นกัน เพราะผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้มิได้อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาของเจ้าหนี้ดังเช่นกรณีลูกจ้างในสัญญาจ้างแรงงาน อย่างไรก็ตาม กฎหมายก็บัญญัติข้อยกเว้นให้เจ้าหนี้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบในมูลละเมิดที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้กระทำต่อลูกหนี้ หากปรากฏว่าเจ้าหนี้ผู้ว่าจ้าง “มีส่วนผิด” โดยได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 กรณีดังต่อไปนี้¹¹

¹⁰ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2, 249 วันที่ 2-5 กันยายน 2550, หน้า 12

¹¹ มาตรา 428 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ผู้ว่าจ้างทำของไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันผู้รับจ้างได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกในระหว่างทำการงานที่ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตนให้ไว้ หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง”

1. มีส่วนผิดในการที่สั่งให้ผู้รับจ้างทำ
2. มีส่วนผิดในการคัดเลือกผู้รับจ้าง
3. มีส่วนผิดในคำสั่งที่ได้ให้ไว้

อนึ่ง มีข้อสังเกตว่าความรับผิดของผู้ว่าจ้างในกรณีที่มีส่วนผิดอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 กรณีข้างต้นนี้ กฎหมายจะถือว่าผู้ว่าจ้างต้องรับผิดในฐานะที่เป็นผู้กระทำละเมิด "ด้วยตนเอง" มิใช่ความรับผิดเพื่อผู้อื่นแต่อย่างใด เนื่องจากหากผู้ว่าจ้างมีส่วนผิดในการที่สั่งให้ผู้รับจ้างแล้ว ผู้รับจ้างย่อมไม่มีความผิดฐานละเมิด แต่ถึงแม้ว่าผู้รับจ้างจะไม่มี ความผิดฐานละเมิด แต่เมื่อได้เกิด "ความเสียหาย" ขึ้นแล้ว กฎหมายจึงต้องให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับผิดเพื่อความเสียหายนั้นโดยถือว่าผู้ว่าจ้างเป็น "ผู้กระทำเอง"¹² ตัวอย่างเช่นหากเจ้านั้นปกปิดข้อเท็จจริงไม่แจ้งให้ผู้ติดตามทวงหนี้ทราบว่าลูกหนี้ได้ชำระหนี้แล้ว แต่ยังให้ผู้ติดตามทวงหนี้ไปทวงหนี้จากลูกหนี้ หากมีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นแก่ลูกหนี้ กรณีเช่นนี้ต้องถือว่าเจ้านั้นมีส่วนผิดในการที่สั่งให้ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ทำนั้น โดยถือว่าเจ้านั้นเป็นผู้กระทำเอง แม้ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะไม่ต้องรับผิดฐานละเมิดต่อลูกหนี้เพราะมิได้จงใจ (ไม่รู้ว่าลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว) ก็ตาม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่า รูปแบบของการติดตามทวงหนี้ในประเทศไทยนั้นมีการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละยุคสมัย ด้วยเหตุนี้ รูปแบบในการติดตามทวงหนี้ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ *กรณีแรก* เจ้านั้นเป็นผู้ติดตามทวงหนี้ด้วยตนเอง และ*กรณีที่สอง* บุคคลภายนอกรับจ้างติดตามทวงหนี้แทนเจ้านั้น โดยมีความแตกต่างที่สำคัญอยู่ที่ "บุคคล" ที่เป็นผู้ดำเนินการติดตามทวงหนี้ แต่ปัญหาเกี่ยวกับ "วิธีการ" ติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นและได้รับการร้องเรียนจากลูกหนี้อย่างมากในทางปฏิบัติอยู่ ณ ขณะนี้นั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้เป็น "บุคคลภายนอก" ดังกรณีหลัง ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวถึงในส่วนต่อไป

¹² ไพจิตร บุญญพันธุ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิดและหลักกฎหมายลักษณะละเมิด เรื่องข้อสันนิษฐานความผิดทางกฎหมาย, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณการ, 2546), หน้า 91

2.4 วิธีการติดตามทวงหนี้ในประเทศไทย

2.4.1 วิธีการติดตามทวงหนี้ที่เหมาะสม

โดยหลักกฎหมายแล้วเมื่อลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามชำระหนี้ตามกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการถึงกำหนดชำระตามสัญญา หรือถึงกำหนดชำระโดยเจ้าหนี้ได้บอกกล่าวลูกหนี้ล่วงหน้าในกรณีที่ได้ตกลงเรื่องเวลาถึงกำหนดชำระไว้ในสัญญา เจ้าหนี้ก็มีสิทธิทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ทันที โดยเจ้าหนี้อาจใช้วิธีการทวงถามด้วยวาจาต่อหน้าลูกหนี้เมื่อไปพบตัวลูกหนี้ หรืออาจใช้วิธีการทวงถามทางโทรศัพท์ หรือมีหนังสือบอกกล่าวทวงถาม (Notice) ไปยังภูมิลำเนาหรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ก็ได้ โดยในการทวงถามนั้นอาจกำหนดเวลาอันสมควรให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ หรือผู้แทนเจ้าหนี้ ณ ที่ไหน และเมื่อใดก็ได้แล้วแต่เจ้าหนี้กับลูกหนี้จะตกลงกัน โดยเจ้าหนี้อาจจะกำหนดมาตรการต่อไปว่าถ้าหากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้จะบอกเลิกสัญญา หรือจะฟ้องร้องบังคับให้ชำระหนี้ทางแพ่ง หรืออาจฟ้องร้องดำเนินคดีอาญาหากหนี้ที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางอาญา เช่น ลูกหนี้ส่งจ่ายเช็คชำระหนี้โดยในขณะที่ออกเช็คนั้นไม่มีเงินอยู่ในบัญชีอันจะพึงให้ใช้เงินได้ เมื่อธนาคารได้ปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็คดังกล่าวเจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทรงเช็คก็สามารถฟ้องร้องให้ลูกหนี้รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 ได้ เป็นต้น¹³

วิธีการทวงหนี้ที่เหมาะสมโดยทั่วไปควรจะมีขั้นตอนดังนี้¹⁴

- (1) เจ้าหนี้ตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ให้ถูกต้องก่อนที่ดำเนินการทวงถามหนี้จากลูกหนี้
- (2) หากข้อมูลและรายละเอียดที่มีอยู่นั้นไม่ตรงกับข้อมูลของลูกหนี้ในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากลูกหนี้ย้ายภูมิลำเนาหรือย้ายสถานที่ทำงาน เจ้าหนี้ก็สามารถที่จะสืบหาข้อมูลของลูกหนี้ได้ แต่จะต้องกระทำอย่างระมัดระวังมิให้เป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงของลูกหนี้
- (3) เจ้าหนี้ส่งหนังสือทวงหนี้ไปยังลูกหนี้ชำระหนี้ หรืออาจมอบอำนาจให้ทนายความดำเนินการแทนได้

¹³ รุ่งโรจน์ รื่นเรืองวงศ์, "มาตรการบังคับชำระหนี้(1), " หลักกฎหมายธุรกิจ , ธรรมนิติ, หน้า 79-80

¹⁴ ข้อมูลจาก <http://members.thai.net/>

(4) หากเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับการติดต่อกลับมาจากลูกหนี้ เจ้าหน้าที่อาจไปพบลูกหนี้ที่บ้านเพื่อสอบถามเรื่องนี้และเจรจาต่อรองกับลูกหนี้โดยจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ไม่สุภาพหรือหยาบคายกับลูกหนี้

(5) หากตกลงกันไม่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถบังคับชำระหนี้กับลูกหนี้โดยการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ต่อศาลเท่านั้น เพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้ลูกหนี้ชำระหนี้พร้อมดอกเบี้ยค้างชำระ และดอกเบี้ยผิดนัด ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่อาจเรียกได้ตามกฎหมาย

(6) การบังคับคดีตามคำพิพากษา โดยการขอให้เจ้าพนักงานบังคับคดียึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษามาขายทอดตลาดชำระหนี้ตามคำพิพากษาต่อไป

วิธีการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นวิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นการรบกวนสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของลูกหนี้แต่ประการใด อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่มักจะหลีกเลี่ยงวิธีการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ โดยเลือกที่จะดำเนินการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้และให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการแทนตน ซึ่งผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกเหล่านี้มักจะใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นการสร้างความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ลูกหนี้เป็นจำนวนมากดังจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

2.4.2 วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม

ปัจจุบันผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกได้พยายามที่จะคิดค้นรูปแบบและวิธีการในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้รูปแบบต่างๆ เพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหน้าที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าและหยิบยกวิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมบางส่วนจากการร้องเรียนของบรรดาลูกหนี้ที่ประสบปัญหาหนี้ส่วนบุคคลและหนี้บัตรเครดิตผ่านทางกระดานสนทนา (Webboard) ของ “ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล” ที่อยู่ภายใต้เว็บไซต์ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยจัดเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

“ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล” เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2550 ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาหนี้สิน โดยเฉพาะหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ประชาชนที่ประสบปัญหานี้สินสามารถขอนัดพบทนายความประจำชมรมฯ เพื่อปรึกษาแนวทางการต่อสู้คดีในชั้นศาล ตลอดจนขอคำแนะนำ แสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหานี้สินผ่านกระดานสนทนา (Webboard) ซึ่งในปัจจุบันมีกระทู้มากกว่า 20,000 กระทู้ และมีสมาชิกชมรมถึง 3,700 คน (ข้อมูลจากวารสารฉลาดซื้อ, หน้า 5, ฉบับที่ 77, ปีที่ 13 พ.ศ. 2550)

(ก) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้

เมื่อผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้รับมอบหมายจากเจ้าหนี้ให้ดำเนินการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้แทนตนแล้ว วิธีแรกที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เลือกใช้ในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ ก็คือ การติดต่อกับลูกหนี้ เช่น การโทรศัพท์ไปหาลูกหนี้, การไปพบลูกหนี้ เป็นต้น โดยผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะสืบค้นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับลูกหนี้ให้ได้มากที่สุด เช่น ภูมิลำเนา, หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ทำงานของลูกหนี้ เป็นต้น โดยวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลนั้นอาจได้มาโดยมิชอบ เช่น การซื้อขายข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานประกันสังคม หรือศูนย์ข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) เป็นต้น เมื่อผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับลูกหนี้แล้ว ก็จะรีบดำเนินการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ในทันที โดยมักใช้วิธีการติดต่อลูกหนี้ที่ไม่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของลูกหนี้ในลักษณะที่เป็นการสร้างความรำคาญโดยมีเจตนารบกวนความสงบสุขในการดำเนินชีวิตตามปกติของลูกหนี้ เช่น การโทรศัพท์ไปหาลูกหนี้บ่อยครั้งไม่ว่าเวลากลางวันหรือเวลากลางคืน, การโทรศัพท์ไปยังสถานที่ทำงานของลูกหนี้อื่นเป็นการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกหนี้, การไปพบลูกหนี้ที่สถานที่ทำงานของลูกหนี้โดยรู้หรือควรรู้ว่าระเบียบข้อบังคับของสถานที่ทำงานของลูกหนี้ห้ามมิให้กระทำเช่นนั้น และลูกหนี้จะได้รับโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนเกิดขึ้น หรือการไม่แสดงตนโดยการไม่แจ้งชื่อของผู้ติดตามทวงหนี้ให้ลูกหนี้รับทราบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถใช้วาจาไม่สุภาพหยาบคายกับลูกหนี้ได้ เป็นต้น

ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับการกระทำของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้อันเป็นการคุกคามสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ที่ได้รับการร้องเรียนผ่านกระดานสนทนาของชมรมฯ ได้แก่

- กรณีโทรศัพท์ไปหาลูกหนี้บ่อยครั้งเกินความจำเป็น

- "วันนี้เราโดน xxx โทรมาทวงแบบทุกๆนาที่แบบวางหูมันก็โทรมาอีกพอดีเราออกไปทำธุระข้างนอกมันโทรมาซะคนที่บ้านที่ทำงานไม่เป็นอันทำงานเลยต้องคอยวิ่งรับโทรศัพท์อย่างเดียวเลยแฮ้อ!!!! เครียดจริงๆ มียอดค้างอยู่ประมาณ 2 แสนสี่หมื่นกว่าจากยอดกู้มา 3 แสนจ่ายไปเกือบ 2 ปีแล้วเพิ่งไม่จ่ายเมื่อต้นเดือนนี้เองโดนจิกทุกวันเลยไม่ใช่ไม่อยากจะจ่ายนะ

● กรณีใช้วาจาหยาบคายหรือคำทอลูกหนี้ทางโทรศัพท์

- “ xxx โทรมาค่าทุกวัน ว่าหนูเสียหายมาก เครียดมากคะ เป็นหนี้หนึ่งหมื่น แถมโทรไปค่าที่บ้านอีกคะ หนูเคยให้เบอร์บ้านป่าไว้ แต่ปัจจุบันหนูมาอยู่อีกที่ ปากก็โทรมาว่า xxx ก็โทรมาว่าทางมือถือ หนูเครียดมาก คนโทรมาทวงหนี้ชื่ออาทิตย์ ทำทางจะเป็นตุ๊ด ... แล้วถ้าหนูติดแบล็คลิสต์หนูก็จะซื้อรถไม่ได้ใช่ไหมคะ..ตอบหนูที”¹⁹

- “ตะคอกใส่ดิฉันว่า พุดง่าย ๆ ว่าไม่มีก็จบเหระ เวลาเอาเงินเขามาทำไม่มึงไม่คิด มึงเป็นหนี้เขาก็ต้องจ่าย ถ้ามึงไม่มีก็ไปยืมคนอื่นมาสิวะ บัตรอื่นไม่มีรีง...”

- “วันนี้มีสำนักงานกฎหมายโทรมา เรื่องค้างวด สิ้นค่าเงินผ่อน ซึ่งค้างมา 6 เดือนแล้ว (ที่จริงเราใช้บัตร xxx ซื้อแต่ขายคืนร้านแล้วเอาเงินสด) ยอดประมาณ 30,000 กว่าบาท แต่ให้จ่ายขั้นต่ำ 3500 บาท มั่นนัดจ่าย ต้นเดือน ม.ค. แต่ไม่มีจ่าย มั่นโทรมาค่าเรา พอวางแล้วมันโทรมาที่โอเปอเรเตอร์ ขอสาย HR แต่ เค้าประชุมกัน มันเลยขอสายหัวหน้าเราพอดีเรา ยืนอยู่ตรงนั้นพอดี เราเลยคุยเอง มันบอกว่าจะเข้ามาหา และคุยกับ HR และหัวหน้าเรา เรื่องที่เรา ข้อโกง เราเลยบอกว่าเข้ามาได้แต่มันต้องเตรียมเอกสารมาให้ครบ คือ

1. หนังสือมอบอำนาจ จาก xxx
2. สำเนาบัตรประชาชนผู้มาติดต่อ
3. หนังสือรับรองบริษัท

มันเลยค่าเราใหญ่เลยว่า อ้อ ทำทางเป็นคนมีความรู้ เรียนมาเพื่อโกงคนอื่นรู้เหระ เคยสองกระจก บ้างมัย เงาหัวไม่มีแล้ว อายุเบญจเพศ กำลังจะมีเคราะห์ ชีวิตกำลังล่มจม ล่มจมรู้มัย ที่คุณว่ามา ผมไม่จำเป็นต้องมีหรือผมมีอำนาจ แล้วจะได้เห็นดีกัน แล้วมันก็วางไป แฮ้อ (อยากร้องไห้คะ)”²⁰

- “ไม่ใช่ตัวเองที่ไปติดหนี้เขาหรือ แต่เป็นแฟน เขาโทรไปหาแฟนไม่ได้ ก็โทรมาที่เรา ที่แรกก็ว่าจะจ่ายแทนให้ แต่หลังๆ พุดจาไม่ดี บวกเงินไม่พอจ่าย โทรตามจิกทุกวันเลย พอรับสายพุดจาไม่ดีก็ไม่คุยด้วยวางสายไปเลย ก็โทรมาอีกก็ไม่รับ จนเมื่อเข้าขั้บรถไปทำงานก็ลองรับสายดู พุดจาหยาบคาย มีสัตัวประหลาดเต็มไปหมด เกียงกันจนเกิดอุบัติเหตุ ก็

¹⁹ กระตุ้หมายเลข 03265, ชื่อกระตุ้ “ xxx ค่าหนูทุกวัน”, ตั้งกระตุ้โดย kook , วันที่ตั้งกระตุ้ 14/05/2007

²⁰ กระตุ้หมายเลข 02632, ชื่อกระตุ้ “คุณวัช ช่วยหน่อยคะ”, ตั้งกระตุ้โดย lala , วันที่ตั้งกระตุ้ 10/01/2006

เลยพูดว่ากลับไปว่าเป็นเพราะเขาทำให้เราต้องเดือดร้อนขับรถไปชนคันอื่นต้องจ่ายค่าเสียหาย ไม่มีเงินใช้หนี้แล้ว เราพูดไปดี ๆ มันก็ด่ากลับมาว่าสมน้ำหน้า แล้วก็ด่าอีกเยอะ จนทนไม่ไว้ก็ด่ากลับไป แล้ววางสายไม่รับอีกเลย แต่ก็โทรมาตลอดเวลา ไม่รู้จะทำยังไง ปิดเครื่องไม่ได้ด้วยเพราะต้องใช้งานบริษัท ต้องปิดเสียงเพราะว่าดังตลอดเวลา จะโทรออกก็ดันไปกดรับสาย รำคาญมาก รบกวนชีวิตมากเกินไปแล้ว จะทำยังไงดีไม่ให้มันโทรมาอีก”

- กรณีไปพบลูกหนี้ที่ทำงานโดยมิได้รับความยินยอมจากลูกหนี้

- “เมื่อคืน xxx โทรมาหา ถามเรื่องการชำระเงิน โดยที่ครั้งแรกที่โทรมาเมื่อครั้งก่อนบอกว่าจะรอให้เงินเดือนออกก่อนแล้วให้ไปชำระ แต่เมื่อคืนโทรมาอีกบอกให้หาเงินมาชำระ เราบอกไม่มี เป็นหนี้ทั้งหมด 19 บัญชี เขาก็สอบถามว่าเป็นหนี้ที่ใดบ้างตั้ง 19 ใบ ให้บอกเขาให้หมด แล้วจะส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาทวงที่ทำงาน ทำไมเร็วขนาดนั้นคะ เราเพิ่งหยุดชำระเมื่อวันที่ 15/6 นี้เอง จะทำอย่างไรดีคะ ตกลงงานแน่ๆ คราวนี้ เราบอกว่าจะให้เขาคิดวงเงินมาว่าถ้าเราชำระหมดภายใน 5 ปีเขาจะคิดเงินรวมทั้งดอกเบี้ยเท่าไรเขาก็ไม่ยอม ทำอย่างไรดีคะ ไม่ถึง 2 อาทิตย์ให้หาเงินมาชำระหนี้ จะทำอย่างไรดีคะ”²¹

- “พนักงานทวงหนี้จาก xxx มาทวงหนี้เราถึงที่ทำงานเลย มานั่งเฝ้าหน้าบริษัท และโทรเข้ามาหาเรา เราก็บอกว่าลาออกไปแล้วโทรหาเจ้านายเรา เจ้านายก็ช่วยบอกว่าลาออกไปเช่นกัน แต่พวกมันไม่ละความพยายาม มีกลุ่มออฟฟิศออกไปทานข้าวช่วงเที่ยง มันก็ไปถามว่ารู้จักคนชื่อนี้ไหมครับ แต่กลุ่มออฟฟิศเขาช่วยเพราะเขาทราบเรื่องของเราดี เขาตอบไปว่าไม่รู้จัก ไม่รู้ออกไปยัง แต่พวกมันก็ไม่ละความพยายามแต่รออยู่หน้าบริษัท ซึ่งบริษัทเราไม่มียามชดด้วย เป็นอาคารวานิช 3 ชั้น ถ้าจู่ๆมันขึ้นมาหาเราโดยเราไม่รู้ตัวเราจะทำไงดี และถ้าเพื่อนที่ทำงานพวกเขาใหม่เขาไม่รู้เรื่องหนี้สินของเรา เขาบอกว่าอยู่ข้างบนขึ้นไปเลย เราจะทำไงดี ไม่ได้หนี ไม่ได้หาย แต่ยังไม่จ่ายค่างวดตอนนี้แย่มากๆ ช่วยหน่อยคะ เครียดมากเลย กลัวมันจะมาอีกตอนนี้มันกลับไปแล้วคะ”²²

²¹ กระตุ้นหมายเลข 04965, ชื่อกระตุ้น “ xxx จะมาหาที่ทำงาน ตกลงงานแน่เลย”, ตั้งกระตุ้นโดย myfamily, วันที่ตั้งกระตุ้น 27/06/2007

²² กระตุ้นหมายเลข 05269, ชื่อกระตุ้น “พวกทวงหนี้มาถึงที่ทำงาน ทำอย่างนี้เหมือนประจานเราเลย”, ตั้งกระตุ้นโดย TongJan, วันที่ตั้งกระตุ้น 3/07/2007

- กรณีทวงหนี้ในเวลาทำงานปกติ

- “ทวงสารพัดทวงโทรด่าคนที่ทำงาน, ส่งแฟกซ์ประจาน, คุยทางมือถือแล้วพอบอกว่าไปเจอที่ศาลกลับมามีค่าอีก ไม่พอโทรเข้าที่ทำงานพอบอกว่าต้องทำงานก็บอกว่าจะรอไม่ยอมวาง, พอเราวางก็โทรเข้ามาอีก, ให้คนเข้ามาทวงโทรไม่ได้นัด เป็นอย่างเนี่ยะ เจ้านายรำคาญมากก็คุยทำนองว่าจะให้ออก แถมตอนนี้ยิ่งเครียดมากด้วยไม่รู้จะทำยังไงดี บอกกับพวกที่ทวงหนี้ไปว่าถ้าออกจากงานก็ไม่มีเงินให้มันก็บอกว่า “เรื่องของคุณ” แต่ตอนนี้ให้หามาจ่ายให้ได้ก่อน โครตเลย!!!!”²³

- “ตอนนี้ดิฉันเป็นหนี้บัตรเครดิตอยู่และขาดส่งมาเดือนกว่า และเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ ตอนนี้ตกงานแล้ว เพราะบัตรเครดิตต่างๆ โทรไปทวงที่ทำงาน แต่ตั้งใจว่าจะจ่ายเป็นรายๆ ไป ถ้าขาดส่งประมาณ 3 เดือน ทางบริษัทบัตรเครดิตจะฟ้องดิฉันหรือเปล่านั้นตอนนี้หมุนเงินไม่ทัน ดิฉันจะทำเรื่องไปต่างประเทศกับแฟน แล้วจะส่งเงินมาจ่ายบัตรเครดิตทุกเดือน ที่ต้องเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ เพราะเวลาที่พนักงานของบัตรเครดิตโทรมาทวง เขาจะไม่ฟังเหตุผล ขอผิดผ่อนแค่เดือนเดียวเขาก็ไม่ยอม จะให้จ่ายลูกเดียว ที่สำคัญ พนักงานพูดจาแย่มาก โดยเฉพาะบริษัทผ่อนสินค้า และสินเชื่อบุคคลที่ไม่ใช่ธนาคาร”²⁴

- กรณีไม่แสดงตนให้ลูกหนี้รับทราบ

- “วันนี้มีโทรศัพท์เข้ามา 2 -3 สาย แต่ไม่ใช่เบอร์ ผมเลยไม่รับสาย เพราะคิดว่าหากจริงใจก็ต้องกล้าโชว์เบอร์ อย่างนี้เขาจะว่าเราหนีหนี้มีเยี่ยงจริงๆ ตั้งใจรับทุกสาย แต่เล่นซ่อนหาแบบนี้ไม่ไหว งานก็ต้องทำ รู้สึกว่าวันนี้ดีกรีความกล้าเพิ่มขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง นี่ยังไม่ครบทุกเจ้านะเนี่ย”²⁵

²³ ระบุหมายเลข 04569, ชื่อกระทู้ “ทวงกันจนโดนให้ออกจากงาน”, ตั้งกระทู้โดย ridear, วันที่ตั้งกระทู้ 18/06/2007

²⁴ หัวข้อ “หนีมาก ถูกทวงจนตกงาน”, ร้องเรียนโดยคุณกาญจนา, คอลัมน์เปิดของส่องไทย, ข้อมูลจาก http://www.komchadluek.net/2006/11/20/x001_66473.php?news_id=66473

²⁵ ระบุหมายเลข 04979, ชื่อกระทู้ “ตอนนี้ พวกทวงหนี้ใช้วิธีซ่อนเบอร์”, ตั้งกระทู้โดย topfaith, วันที่ตั้งกระทู้ 27/06/2007

- "ผมอยากให้ช่วยกันร้องเรียน เรื่องไอ้พวกทวงหนี้ ที่ใช้โทรแบบไมโครเบอร์นะครับ เมื่อปลายเดือน ผมเลื่อนนัดรายหนึ่ง เพราะไม่มีจ่ายจริงๆก็ถามไปว่า ถ้าทบทไปเดือนหน้า จะเป็นยอดเท่าไร มันตอบมาว่า หกพันกว่า (จากยอดปัจจุบันสี่พันกว่า) แล้วพอคุยกันไม่รู้เรื่อง ผมนั่งฟังมันฝ่ายเดียว มันก็พูดๆๆ แล้วก็วางหูไปเอง หลังจากนั้นวันรุ่งขึ้น มีโทรเข้ามาแบบตั้งใจจะให้ผมรับไม่ทันเลย คือดังครึ่งเดียวแล้ววางเลย พอกดดูก็เป็นไม่มีหมายเลข ซึ่งผมเข้าใจเอาว่า มันต้องการอ้างว่าโทรมาแล้วผมไม่รับ จะได้คิดค่าติดตามเข้าไปอีก เป็นแบบนี้สามครั้งในวันเดียวกัน (คือโทรครึ่งเดียว แล้ววางเลย) ก่อนหน้านั้นมีรายอื่นๆที่ไมโครเบอร์ แต่ผมรับไม่ทันผมก็โทรกลับทันที เพราะกลัวมันจะโทรไปเบอร์ข้างเคียงที่เคยให้ไว้ จึงอยากชวนเพื่อนๆ มาช่วยกันร้องเรียน (ผมไม่รู้ว่าจะไปร้องที่ไหน) เรื่องการที่ไมโครเบอร์นี้ ไม่ใช่แต่เรื่องที่เกิดกับผมเท่านั้นนะครับ ผมอ่านในเว็บนี้ก็มีเยอะที่มีปัญหาเกี่ยวกับพวกมันแล้วติดต่อกลับไม่ได้ หรือเอาเบอร์ไว้เป็นหลักฐานไม่ได้เลย ผมว่าไม่ยุติธรรมเลยที่มันโทรเข้าหาเราได้ฝ่ายเดียว เราไม่มีทางติดต่อกับมันได้เลย ทำยังไงกันดีครับ"²⁶

(ข) การติดตามทวงหนี้ที่มีเจตนาให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียง

แม้ว่าปัจจุบันทัศนคติในการก่อหนี้ของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปโดยประชาชนให้การยอมรับในการก่อหนี้มากขึ้น แต่ความเชื่อที่ว่าการเป็นหนี้เป็นสิ่งที่น่าอับอายนั้นยังคงมีอยู่ในสังคมไทย กล่าวคือไม่มีใครอยากให้คนอื่นรู้ว่าตนเองเป็นหนี้ ดังนั้นการเป็นหนี้จึงถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัวของลูกหนี้โดยแท้ และเป็นจุดอ่อนที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ใช้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในการบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่มีลักษณะเป็นการประจานให้บุคคลรอบข้างลูกหนี้รับทราบถึงสถานภาพการเป็นหนี้ของลูกหนี้ หรือทวงหนี้เอากับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น เพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความอับอายและรีบหาเงินมาชำระหนี้ จะเห็นได้ว่า การติดตามทวงหนี้ด้วยวิธีการเช่นนี้นอกจากจะส่งผลให้ลูกหนี้ได้รับความอับอายแล้ว ในบางกรณีอาจส่งผลกระทบต่อขั้นทำให้ลูกหนี้ต้องตกงานอีกด้วย

ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับการกระทำของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ที่ถือเป็นการประจานลูกหนี้ที่ได้รับการร้องเรียนจากลูกหนี้ผ่านกระดานสนทนาของชมรมฯ ได้แก่

²⁶ กระหุ้หมายเลข 02044, ชื่อกระหุ้ "โทรศัพท์ที่ไมโครเบอร์", ตั้งกระหุ้โดย กานต์, วันที่ตั้งกระหุ้ 5/12/2005

- กรณีส่งไปรษณียบัตรไปหาลูกหนี้

“เมื่อวานนี้ได้รับไปรษณียบัตรจาก xxx โดยพ่อเป็นคนเห็นก่อน ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2 ในช่วงสัปดาห์นี้แล้วพ่อสงสัยเลยถามว่ามีหนี้เท่าไร ไม่อยากบอกพ่อกลัวพ่อเครียดเลยบอกไม่มี แต่พ่อไม่เชื่อเลยคุยกันเป็นเรื่องราวใหญ่โต ที่ผ่านมาเราจัดการหนี้สินเองไม่เคยบอกใคร ตอนนี้นำให้พ่อเครียดมากถึงข้อความในนั้นจะบอกแค่ว่าติดต่อกลับ xxx ด่วน ไม่ได้ระบุว่าเรามีหนี้สินเท่าไร อย่างไรก็ตาม เราก็คิดว่ามันไม่น่าส่งมาเพราะทุกวันนี้มันก็โทรหาเราและเราก็รับสายมันทุกครั้งไม่เคยหนีเลย เสียใจที่ทำให้พ่อเครียดมาก แต่ไม่พอใจไปรษณียบัตรจาก xxx อย่างมาก เคยเจอแบบนี้ใหม่ เราควรโทรไปบอกให้มันหยุดส่งมาได้หรือเปล่า รวมถึงเจ้าอื่นด้วย ตอนนีเริ่มตามกันมากขึ้นแล้วเพราะขาดส่ง 3 เดือนเกือบทุกเจ้า เรามีงานทำแต่เงินเดือนออก 3 เดือนครั้งบริษัทที่ทำอยู่ไม่ยอมจ่ายเงินเดือนตามปกติแค่ค่าใช้จ่ายปกติมาทำงานก็แยแล้วเงินจะใช้อย่างไร”²⁷

- กรณีส่งจดหมายทวงหนี้ไปยังเพื่อนบ้านของลูกหนี้

- “เราเคยเจอนะ เป็นจดหมายทวงหนี้ของใครไม่รู้ ส่งมาที่บ้านเรา ก็ไม่รู้ว่าเขาสนใจหรือใส่เลขที่บ้านผิดก็ไม่รู้ละคะ เช่น บ้านคนที่เขาจะทวงหนี้ ทับ 302 เขาจำหน้ามาเป็น ทับ 320 ซึ่งมาลงที่บ้านเราแบบเนี่ยคะ ซึ่งเราตอนแรกเจอจดหมายแบบนี้ก็งงสิ ชื่อใครเนี่ย มาลงที่บ้านเราได้ไง ก็เปิดอ่านดู กลายเป็นจดหมายทวงหนี้ละ กลัวเหมือนกันว่าใครเล่นตลกหรือเปล่าเนี่ย ตอนหลังลองเสิร์ชนามสกุลหน้าของดูจากในเว็บองค์การโทรศัพท์ ก็เจอด้วยละ นามสกุลนี้ บ้านถัดไปประมาณไม่กี่หลัง เราก็เลยขับรถแวะไปยื่นให้เขานะ เขาคงอายเหมือนกัน”²⁸

- กรณีไปส่งโทรสารแจ้งให้ชำระหนี้ไปที่ทำงานของลูกหนี้

- “บริษัททวงหนี้ส่งไปรษณียบัตรมาที่ทำงาน พ้องกลับได้หรือไม่ โดยมีข้อความด้านหลังเขียนว่า

²⁷ กระทั่งหมายเลข 02099 , ชื่อกระทั่ง “ไปรษณียบัตรจาก xxx”, ตั้งกระทั่งโดย คุณแม่บ้าน, วันที่ตั้งกระทั่ง 12/2005

²⁸ กระทั่งหมายเลข 01380 , ชื่อกระทั่ง “วิธีการทวงหนี้แบบนี้มีด้วยหรือ (ประจានสุดๆ)”, ตั้งกระทั่งโดย อี อี , วันที่ตั้งกระทั่ง 11/11/2005

"กรุณาติดต่อกลับคุณ.....

สำนักงานกฎหมาย xxx

โทร. 02273- xxxx ต่อ xx

ภายในวันที่ URGENT"

โดยด้านหน้า ตรงจำหน่าย มีตัวประทับมุมล่างขวาว่า .."เดือนครึ่งสุดท้าย" ดูเหมือนจะเป็นบริษัททวงหนี้ของ xxx ผมควรทำไงต่อไปครับ เนื่องจากบัตร+สินเชื่อมีหลายใบและตอนนี้ได้งดการชำระทุกใบมา 2 - 3 เดือนแล้วครับ เพราะถึงจ่ายขั้นต่ำก็คงไม่พอ ยิ่งไงก็คงไม่พ้นโดนฟ้องแน่ๆ"²⁹

- "มี fax ทวงหนี้มาที่บริษัทครับ

มีชื่อ - นามสกุลเรา (ตัวใหญ่ ๆ)

เขียนว่า "กรุณาชำระยอดค้าง 5000 บาท

เพื่อรักษาผลประโยชน์ของท่าน

ทำอย่างนี้..ถือเป็นการเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ของเราหรือเปล่าครับ

รบกวนท่านผู้รู้ช่วยชี้แนะด้วยครับ...ขอบคุณมาก ๆ ครับ"³⁰

- "xxx ทวงหนี้ โดยการโทรไปหาทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่อ้างอิงชื่อดิฉัน โดยเล่าให้เพื่อนทุกคนฟังเรื่องที่ดิฉันเป็นหนี้ แล้วบอกว่าดิฉันเป็นลูกค้า VIP (ไม่รู้ว่าเป็น VIP ยังไง ไม่ได้จ่ายค่างวด แคงวดเดียวจะส่งเจ้าหน้าที่ตามมาเก็บเงินถึงที่) เราจะทำยังไงดีคะ แนะนำด้วยค่ะ Please"³¹

- "ใครเคยโดยบริษัท xxx ทวงหนี้บ้างไหม ตอนนี้เป็นหนี้บัตร xxx คงเหลือยอดอยู่ 11,000 บาท พยายามจ่ายเท่าที่จะจ่ายได้ 2,000 บ้าง 2,500 บ้าง พอมาเดือนนี้ยังไม่ได้จ่ายมันโทรมาทวงหนี้พูดจาไม่ดีเป็นผู้หญิงด้วยก็เลยวางสายก็เลยจตอปากต่อคำมันคงโมโห แพกซ์เอกสารมาที่ฝ่ายบุคคลประมาณ 20 แผ่นเพื่อประจาน แล้วมันก็ถามว่าผู้อำนวยการ

²⁹ กระตุ้หมายเลข 02457 , ชื่อกระตุ้ "บริษัททวงหนี้ส่งไปรษณียบัตรมาที่ทำงาน ฟ้องกลับได้หรือไม่", ตั้งกระตุ้โดย konsiam, วันที่ตั้งกระตุ้ 26/12/2005

³⁰ กระตุ้หมายเลข 04425, ชื่อกระตุ้ "มี fax ทวงหนี้มาที่บริษัทครับ", ตั้งกระตุ้โดย เพ็ญอนาคต, วันที่ตั้งกระตุ้ 14/06/2007

³¹ กระตุ้หมายเลข 03670, ชื่อกระตุ้ "ช่วยด้วยค่ะ xxx ทวงหนี้โหด", ตั้งกระตุ้โดย ople, วันที่ตั้งกระตุ้ 22/05/2007

ชื่ออะไร หัวหน้าชื่ออะไร เราจะทำอย่างไรดี แพกซ์กลับไปด่าเลยใหม่ เพราะเราก็บอกแล้วว่าเรา ไม่ได้หยุดจ่ายแต่ถ้ามีจ่ายเราจะจ่าย”³²

(ค) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรือ ทรัพย์สินของลูกหนี้

การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพหรือทรัพย์สินของลูกหนี้ นั้นเป็นการกระทำที่ถือว่ารุนแรงเกินกว่าเหตุ โดยเป็นการกระทำที่ทำให้ลูกหนี้รู้สึกเกรงกลัวว่าจะเกิดภัยอันตรายขึ้นแก่ชีวิตหรือร่างกาย ตลอดจนเสรีภาพของตนเองหรือบุคคลที่ใกล้ชิด จนไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติสุข หรือดำเนินการยึดทรัพย์สินที่บ้านของลูกหนี้โดยมิชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับการกระทำของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ที่ถือเป็นการคุกคามชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ที่ได้รับการร้องเรียนจากลูกหนี้ผ่าน กระดานสนทนาของชมรมฯ ได้แก่

● กรณีข่มขู่จะทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกายของลูกหนี้

- “เป็นหนี้บัตรเครดิตธนาคาร xxx ที่ไม่จ่ายเพราะถูกข่มขู่ต่างนานา และเวลานี้ทางสำนักงาน xxx ได้ใช้วิธีใหม่ เมื่ออาทิตย์ที่แล้ว ได้มีคนชื่อ ภาคิน อ้างว่าเป็นทนาย สำนักงาน xxx ได้โทรมาที่บ้าน และมีแม่รับสายแทน มั่นขู่ว่าถ้าไม่จ่ายหนี้ จะส่งคนมาอุ้ม แม่รู้สึกกลัวมาก พอกลับมาแม่เล่าให้ฟัง จึงได้โทรกลับไป xxx แต่คนชื่อทนายภาคิน ไม่ยอมรับ และคนที่รับแทนอ้างว่าไม่มีคนชื่อนี้ในสำนักงาน จึงอยากทราบว่า มีสมาชิกคนใด เคยถูกคนชื่อนี้ขู่หรือไม่ เพื่อจะได้เป็นหลักฐานให้กับตำรวจ”³³

- “มึงต้องจ่ายเงินทั้งหมดหรือยอดขั้นต่ำ 2,800 บาท ภายในวันนี้ไม่เกิน 5 โมงเย็นเป็นอย่างช้า ไม่อย่างนั้นมึงได้เห็นดิกับกูแน่ ถ้ากูไม่แน่จริง กูไม่มาทำงานแบบนี้แล้ว ตั้งบริษัทมาได้เป็นสิบๆปีหรอก.....”

³² กระตุ้หมายเลข 02590, ชื่อกระตุ้ “xxx ทวงหนี้ ”, ตั้งกระตุ้โดย LEK, วันที่ตั้งกระตุ้ 6/01/2006

³³ กระตุ้หมายเลข 02840, ชื่อกระตุ้ “ทนายชื่อภาคิน สำนักงาน xxx ข่มขู่ว่าจะส่งคนมาอุ้ม”, ตั้งกระตุ้โดย ไม่กลัวไวย, วันที่ตั้งกระตุ้ 22/01/2006

- ส่งข้อความมาหาผมว่า “ให้รีบไปชำระให้หมด ถ้ากลับมาอีกครั้งหนึ่ง จะนำใบแจ้งความมาด้วยในครั้งหน้า ฝากเลขที่สัญญาไว้ให้แล้ว นำไปชำระได้ที่ศูนย์ xxx หรือที่ เซเว่นอีเลฟเว่น ถ้ากลับมาอีกครั้ง ไม่จบดีแน่.... ข้อความแบบนี้จะทำอย่างไรดี”

- กรณีข่มขู่ว่าจะนำตำรวจไปจับลูกหนี้

- “มีหนี้สินเยอะมากหลายแสนระดับประคองจ่ายต่อไปไม่ไหวเลย เลิกจ่ายมาได้เดือนเศษหลังจากนั้นมีคนโทรมาทวงหนี้ตลอด ทั้งโทรมาด่าทอและแก้งงูสารพัด เครียดมากเลยคะ ทั้งขู่ว่าจะพาตำรวจมาหาที่บริษัท กลัวอยู่เหมือนกันว่าหากพวกเขาเจอกันจริง แล้วจะทำอย่างไร กลัวกับผลกระทบต่อการทำงาน กลัวสารพัดช่วยบอกวิธีแก้ปัญหาให้หน่อย ค่ะ”³⁴

- กรณีทำลายทรัพย์สินของลูกหนี้

“คือติดค่าผ่อนโทรศัพท์กับบัตร xxx เราทำกิจการส่วนตัว เค้ามาทวงที่ร้าน ลูกค้าก็มี มายืนชี้หน้าด่านานมากเราก็บอกว่าเดี๋ยวค่อยมาคุยกัน มันก็ไม่ยอมไป ผู้หญิงเป็นคนพูด ผู้ชายยืนคุม ลูกค้าเราเดินหนี เราเลยบอกมันว่า เราไม่มี ถ้าเรามีเราจะไปจ่าย เราไม่หนีไปไหนด้วย มันบอกว่าแล้วของที่ร้านได้มายังไง เอาอะไรซื้อมา ไปหาขโมยเงินคนอื่นมาจ่ายเดี๋ยวนี้เลยนะ เราเลยถามว่าทำไมเราต้องไปขโมยคนอื่นมาจ่าย เราจ่ายช้า 1 เดือน ตัดยอดมัย มันตอบตัดยอด จ่ายเร็วตัดยอดมัย มันตอบตัด แล้วทำไมต้องจ่ายเร็ว (เราเลยตอบอย่างนี้เพราะไม่ชอบกิริยาของมัน) มันเลยชี้หน้าเราแล้วบอกว่า ไม่ต้องมาเป็นลูกหนี้ของ xxx อีกนะ เราเลยถามว่ามันซื้ออะไร มันเลยตอบว่าไม่ต้องเอาแต่ซื้อนะเอานามสกุลด้วย ก่อนเดินออกจากร้าน บัตรของเราตกของในร้านเราแตกได้ด้วย หันมามองเฉย แล้วก็ขึ้นรถไป เราอึ้ง.....”³⁵

³⁴ กระทั่งหมายเลข 04072, ชื่อกระตุ้ “เมื่อถูกตามทวงหนี้บ่อยๆควรทำอย่างไร”, ตั้งกระตุ้โดย nitiya meemak , วันที่ตั้งกระตุ้ 4/06/2007

³⁵ กระทั่งหมายเลข 00634, ชื่อกระตุ้ “xxx มาทวงหนี้....แล้วทำร้ายข้าวของเราทำไงดี”, ตั้งกระตุ้โดย 1, วันที่ตั้งกระตุ้ 27/09/2005

(ง) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการข่มขู่หรือหลอกลวงลูกหนี้

การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการข่มขู่หรือหลอกลวงลูกหนี้นั้นมักเป็นกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ข่มขู่ให้ลูกหนี้เกิดความหวาดระแวงว่าจะเกิดภัยอันตรายแก่ตนหรือคนใกล้ชิดตามคำขู่ของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ หรือข่มขู่ว่าจะดำเนินการตามกฎหมายโดยมิได้มีเจตนาที่กระทำเช่นนั้นจริง หรือเป็นกรณีใช้ความรู้ด้านกฎหมายหลอกลวงลูกหนี้อันทำให้ลูกหนี้เกิดความสับสนหลงผิดเกี่ยวกับขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายที่แท้จริง ดังนั้นการติดตามทวงหนี้ที่ใช้วิธีการข่มขู่หรือหลอกลวงเช่นนี้จึงถือได้ว่าเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้ด้วยเช่นกัน โดยอาจเป็นกรณีที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้หลอกลวงว่าเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ เช่น พนักงานบังคับคดี, เจ้าหน้าที่ศาล หรือการหลอกลวงว่ามีอำนาจยึด/อายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ได้ทันที, การหลอกลวงว่าจะฟ้องร้องบังคับคดีโดยไม่มีเจตนาจะฟ้องจริง เช่น แจ้งลูกหนี้ว่าฟ้องเป็นคดีแล้วแต่ในความเป็นจริงยังมิได้ดำเนินการฟ้องร้องเช่นนั้น หรือการฟ้องเท็จซึ่งมักเกิดในกรณีของหนี้นอกระบบโดยเจ้าหนี้กรอกตัวเลขหรือยอดเงินที่กู้หรือข้อความใดๆ เกินกว่าที่กู้ยืมกันจริง นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการกระทำที่เป็นการข่มขู่ว่าจะดำเนินการอย่างไรอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นผลร้ายต่อตัวลูกหนี้ด้วย เช่น ขู่ว่าจะส่งข้อมูลของลูกหนี้ให้กับศูนย์ข้อมูลเครดิตทั้งที่ผู้ติดตามทวงหนี้มิได้เป็นสมาชิกของศูนย์ข้อมูลเครดิต, ขู่ว่าจะฟ้องนายจ้างหรือเจ้านายของลูกหนี้ซึ่งอาจทำให้ลูกหนี้ตกงาน, ข่มขู่ว่าจะดำเนินคดีภายในระยะเวลาอันใกล้โดยใช้กระดาษที่มีตราประทับคล้ายกับหนังสือราชการที่ใช้ในศาล, ข่มขู่โดยแอบอ้างว่าเป็นทนายความและใช้ถ้อยคำในหนังสือเตือนให้ชำระหนี้เพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจว่าจะดำเนินคดีอาญากับลูกหนี้ เช่น “อนุมัติฟ้องเป็นคดีอาญา”, “อนุมัติฟ้องเป็นคดีหมายเลขที่.....”, “ผู้รับมอบอำนาจจากทนายความ” เป็นต้น

นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นสำนักงานทนายความหรือสำนักงานกฎหมายนั้น มักจะใช้วิธีการส่งหนังสือทวงหนี้ให้แก่ลูกหนี้โดยมีข้อความในเชิงข่มขู่ เช่น “ตรวจสอบภูมิลาเนาเพื่อเตรียมเรื่องดำเนินคดีตามกฎหมาย”, “อนุมัติดำเนินคดี 2 วันสุดท้ายก่อนดำเนินการ”, “หมายแจ้งผิดนัดและเตือนครั้งสุดท้าย”, “เตือนครั้งสุดท้ายก่อนฟ้องศาล 3 วัน”, “อนุมัติให้ยึดทรัพย์ จับกุม กักขัง”, “อนุมัติให้ยึดทรัพย์ด่วน”, โดยข้อความเหล่านี้จะพิมพ์ด้วยอักษรสีแดงตัวโต หรืออาจจะบุช้อหาความผิดในทางอาญา เช่น พิมพ์ข้อความว่า “มีความผิดฐานยักยอกทรัพย์” หรืออาจออกแบบฟอร์มหนังสือทวงหนี้ให้มีลักษณะคล้ายหมายศาลหรือหนังสือของทางราชการเพื่อให้ลูกหนี้ตกใจกลัว

ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับการกระทำของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ที่ถือเป็นข่มขู่หรือหลอกลวงลูกหนี้ที่ได้รับการร้องเรียนจากลูกหนี้ผ่านกระดานสนทนาของชมรมฯ ได้แก่

- กรณีหลอกลวงว่าจะฟ้องร้องบังคับคดีต่อศาล

“เมื่อวันก่อนโดนสนง.กฎหมาย xxx โทรมาขู่ว่าจะฟ้อง เพราะคุณทำให้ฟ้อง เราก็บอกไม่ได้ทำ เพียงแต่เราบอกว่าเรายังไม่มีจ่าย รอเงินประมาณตุลาคมถึงจะจ่ายให้คุณได้ (เราค้างจ่ายประมาณ 4 เดือน) สนง.กฎหมายบอกไม่ได้ ขนาดยอตอนนี้จริงๆเราค้างไม่ถึง 30,000.- แต่สนง.กฎหมาย xxx บอกว่ายอดหนี้เราเป็น 35,000.- แล้วตอนนี้ ถ้าโดนฟ้องคุณต้องเสียค่าใช้จ่าย ค่าทนายค่าธรรมเนียม รวมเบ็ดเสร็จแล้ว 55,000.- ถ้ามไปกลับไปว่า ทำไมเป็น 55,000.- ทั้งๆ ที่หนี้เรามีแค่นั้น มันบอกว่าเพราะคุณทำให้ฟ้องคุณต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด และขอให้เราไปหามาจ่ายก่อน 7,000.- จะช่วยชะลอการฟ้องเอาไว้ เพราะว่าทางสนง.กฎหมายต้องการให้เราไกล่เกลี่ยก่อน เราก็ลงเลยง เรียบถามผู้รู้ว่าการณีนี้อย่างนี้จริงอย่างที่เค้าพูดหรือ”³⁶

- กรณีการข่มขู่ว่าจะอายัดเงินเดือนลูกหนี้

- “เมื่อวาน xxx โทรมาทวงค่าจ้างผ่อนสินค้า งวดละ 2000 กว่าบาท เราค้างเขาอยู่ 3 เดือน เขาโทรมาบอกให้จ่ายไปเดือน 1 ก่อน 2500 กว่าบาท ผมบอกเขาว่าไม่มี เขาบอกว่าจะต้องจ่ายให้ได้ เราเองบอกว่าไม่มี เขาบอกว่าเงินเดือนคุณออกคุณไปทำอะไรหมด เรายกบอกว่ามีเงินจำเป็น ผมต้องบอกคุณด้วยหรือ เขาก็ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดีถามอีกว่าแล้วคุณเอาเงินเดือนไปใช้อะไร เขาบอกอีกว่าถ้าไม่จ่ายเดี๋ยวเขาจะคุยกับการเงินของที่ทำงานผมให้หักเงินผมเลยไม่โหบอกว่าคุณมีสิทธิ์อะไร คุณพูดให้ดีๆ กับผมได้ไหม เขาบอกว่าเดี๋ยวเขาจะดำเนินการต่อไป ผมสอบถามว่าใครเจอแบบผมมั่งแล้วทำยังไงต่อครับ ตอนนี้ผมยังหาเงินไปจ่ายเขาไม่ได้เลยครับกลัวใจมากถ้าไม่จ่ายเขาจะดำเนินการต่อยังไงครับ”³⁷

³⁶ กระตุ้หมายเลข 04557, ชื่อกระตุ้ “โดนสนง.กฎหมาย xxx ขู่”, ตั้งกระตุ้โดย Ha_Na_Ka, วันที่ตั้งกระตุ้ 17/06/2007

³⁷ กระตุ้หมายเลข 04220, ชื่อกระตุ้ “xxx โทรมาทวงหนี้”, ตั้งกระตุ้โดย tommy0000, วันที่ตั้งกระตุ้ 8/06/2007

- กรณีข่มขู่ว่าจะยึดทรัพย์สินของลูกหนี้

“ดิฉันมีเรื่องอยากได้รับคำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์ ดิฉันเป็นลูกหนี้ xxx มาตั้งแต่ปี 49 จำนวนเงิน 40,000บาท ดิฉันมีประวัติการส่งค่างวดติดตลอด พอมาเดือน ตุลาคมปี 49 ตอนออกจางานจึงทำให้มีปัญหาเรื่องการเงินค่างวดส่งช้า พอพนักงานโทรมาทวงก็กลัวเพราะมันขู่ว่าจะให้มาเก็บเงินต้นที่กู้มา ดิฉันกลัวก็ต้องไปเยี่ยมคนอื่นมาให้พวกมัน เป็นแบบนี้ทุกงวด จนครั้งสุดท้ายคือเดือนนี้มันนัดให้จ่ายเงินมันแต่พอถึงวันที่มันนัดดิฉันก็ไม่มีให้มันโทรมาด่าดิฉัน พอตีไม่ได้รับโทรศัพท์มันก็โทรมาขู่แม่ที่บ้านว่า “จะให้คนมาเก็บเงินที่บ้านแล้วถามว่าบ้านอยู่ตรงไหน ถ้าไม่มีเงินให้ก็จะเอาของในบ้านไปใช้หนี้แทน” และเมื่อดิฉันรับโทรศัพท์มันก็ทวงเงิน ดิฉันก็บอกว่ายังไม่มีเดือนนี้ของด มันบอกว่า “ไม่ได้ ถ้าไม่มีเงินมาให้มันจะให้คนมาเก็บเงินที่บ้านแล้วถามว่าบ้านอยู่ตรงไหน ถ้าไม่มีเงินให้ก็จะเอาของในบ้านไปใช้หนี้แทน แล้วก็ว่าอีกสารพัดที่มันจะขู่เราได้ ดิฉันควรทำอย่างไรกับมันดีเพราะมันบอกว่าถ้าวันเสาร์ (วันนี้)ไม่ส่งเงินให้มันจะให้คนมาที่บ้าน เป็นห่วงแม่ค่ะเพราะตอนกลางวันอยู่บ้านคนเดียว ใครพอมีประสบการณ์ช่วยให้คำแนะนำด้วยนะคะรออยู่”³⁸

- กรณีหลอกลวงว่าเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ

- “รบกวนขอข้อมูลเพื่อน ๆ ที่มีประสบการณ์ค่ะ คือ เมื่อวันก่อนมีผู้หญิงคนนึงโทร.มาที่ทำงานและที่บ้าน บอกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของศาลแพ่งรัชดา จะนัดประนอมหนี้ของ xxx ให้จ่ายมาก่อนไม่งั้นจะฟ้องศาล เป็นไปไม่ได้ใช่ไหมคะที่คนของศาลจะโทร.มาเอง และทางดิฉันก็ยังไม่ได้รับหมายศาลด้วย”³⁹

- “วันนี้ดิฉันได้รับโทรศัพท์จากตำรวจค่ะ เขาโทรมาที่ทำงานแจ้งว่าดิฉันได้โดนแจ้งความจากคุณมุกดาที่ทำงานอยู่ xxx ค่ะ เขาโทรมาบอกว่าให้ดิฉันไปไกลเกลี่ยยอมความ จะได้ไม่ต้องไปขึ้นศาลเพราะจะมีค่าใช้จ่ายเยอะ แต่ดิฉันงง ค่ะ ว่าดิฉันเป็นหนี้มาเกือบ 5 ปี เพิ่งจะเจอฟ้องยอดหนี้ที่ดิฉันกู้มา 24,000 บาท แต่ ยอดหนี้ที่เขาแจ้งมาเป็น 37,000 บาท ดิฉันก็กลัวเหมือนกันค่ะ คิดว่าตัวเองไปทำอะไรผิดมาตำรวจถึงต้องโทรมา ดิฉันกลัวมากค่ะกลัว

³⁸ ระบุหมายเลข 03548, ชื่อกระทู้ “หัวข้อลูกหนี้ xxx ที่โดนข่มขู่อยากขอความช่วยเหลือ”, ตั้งกระทู้โดย kkaeww, วันที่ตั้งกระทู้ 19/05/2007

³⁹ ระบุหมายเลข 04070, ชื่อกระทู้ “โดนขู่หรือเปล่า”, ตั้งกระทู้โดย chatsad, วันที่ตั้งกระทู้ 4/06/2007

ตำรวจจะมาพบที่บริษัท ดิฉันต้องทำอะไรบ้างคะ ดิฉันก็ถามกลับเหมือนกันค่ะว่าทำไมตอนนี้ ตำรวจถึงรับแจ้งความและติดตาม我呢 ทางคุณตำรวจบอกว่าตอนนี้เป็นเพราะ คมช. ดิฉันก็งงไป พักใหญ่ว่าเกี่ยวอะไรกับรบกวนผู้รู้ตอบคำถามด้วยนะคะ คนอ่านอาจจะงง ก็ขอภัยด้วยนะคะ ตอนนี้สับสนมากค่ะ"⁴⁰

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างหนังสือร้องเรียนจากลูกหนี้ที่ได้รับการติดตาม ทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากสำนักงานทนายความแห่งหนึ่ง จึงเขียนจดหมายขอคำปรึกษาไปยัง รายการทนายคลายทุกข์⁴¹ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

● กรณีทนายความข่มขู่จะทำให้ลูกหนี้ตกงาน⁴²

- เนื้อความในจดหมายมีซึ่งเขียนด้วยลายมือของลูกหนี้ มีใจความดังนี้

"กราบเรียน สภาทนายความ ผ่านอาจารย์เดชา กิตติวิทยานันท์ ผม นาย xxx ทำงานอยู่ที่บริษัท xxx ผมได้เช่าซื้อทีวี 2 เครื่อง มือถือ 1 เครื่องจากบริษัท xxx และได้ทำส่งทุกเดือน บางเดือนเงินเดือนไม่พอใช้ก็ส่งไม่เต็มจำนวน ครั้งสุดท้ายส่งวันที่ 2 มีนาคม 2550 และวันที่ 4 พฤษภาคม 2550 ทางบริษัท xxx ได้ให้สำนักงานกฎหมาย xxx (ทนายความ) ส่งจดหมายมา 3 ฉบับ สำนักงานกฎหมายเดียวกัน 3 ฉบับ ก็คือทนายความ 3 คน กระผมก็ให้ภรรยาติดต่อกลับทุกฉบับ ขอเป็นวันที่ 13 พฤษภาคม 2550 จ่ายอย่างละครึ่งและวันที่ 18 มิถุนายน 2550 จ่ายอีกครั้ง ทนาย 2 คนก็ยอมตามที่ตกลง มีอยู่ 1 ฉบับไม่ตกลงซื้อทนาย xxx (ทราบนามสกุลภายหลัง) ขอเอาจำนวนเงินทั้งหมดวันที่ 9 พฤษภาคม (6,041.68 บาท) คือภรรยาผมบอกคุณทนายว่าหาไม่ทันขอเป็นวันที่ 18 พฤษภาคม 2550 คุณทนายโทรศัพท์มาหาภรรยาผมแต่เช้า บอกว่าส่งเงินมาหรือยัง ภรรยาบอกว่ายัง ทนายบอกว่าถ้าไม่ส่งมาวันนี้ แฟนคุณ จะอยู่ในสังคมนี้ไม่เป็นสุข ผมจะทำทุกวิถีทางให้แฟนคุณออกจากงาน และวันเดียวกันโทรศัพท์มาประมาณ 3-4 ครั้ง มีอยู่ครั้งหนึ่งผมประทับใจมาก ทนายบอกว่าถ้าผมไม่แน่จริงผมไม่ตั้งสำนักงานขึ้นมาได้หรอก และวันที่ 10 พฤษภาคม ผมรับโทรศัพท์คุณทนายคนเดิมครับบอกคุณ

⁴⁰ กระหุหมายเลข 03623, ชื่อกระหุ "ตำรวจโทรมาหาที่ทำงานเพื่อทวงหนี้ งง", ตั้งกระหุโดย memi, วันที่ตั้งกระหุ 21/05/2007

⁴¹ รายการทนายคลายทุกข์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวี 2, ออกอากาศ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 14.00-15.00 น. (ข้อมูลจาก <http://www.decha.com/main/main.php>)

⁴² หัวข้อเรื่อง "อ้างตัวเป็นทนาย.....ทวงหนี้ข่มขู่", เผยแพร่ในเว็บไซต์รายการฯ วันที่ 15/05/07, (ข้อมูลจาก <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=939>)

xxx คุณสบายดีหรือเปล่า ผมบอกว่าผมสบายดีครับ ทนายบอกว่าทางแผนกบุคคลคุณเรียกพบแล้วหรือยัง ผมตอบว่ายัง และทนายบอกว่าคุณเตรียมออกจากงานได้เลย ถ้าทางแผนกบุคคลคุณไม่จัดการ ทางแผนกบุคคลจะเดือดร้อน ผมตกใจ โทรไปที่แผนกบุคคล ทางแผนกบอกว่าไม่มีใครโทรมาเลย อาจารย์เดชาครับ เขาเป็นทนายความหรือเป็นอะไรกันครับ ผมไม่สบายใจมากครับ โทรศัพท์มาชุดตลอด อาจารย์เดชาครับผมอยากให้อาจารย์ช่วยบอกถึงผู้ที่ดูแลทนายความที่ชอบข่มขู่มากครับ และขอให้ออกรายการวิทยุด้วยครับ ที่ผมเขียนมาทั้งหมดนี้เป็นความจริงทุกคำ ผมขั้บรถสิบล้อในบริษัทเงินเดือน 11,500 บาท มีลูก 3 คน ส่งบ้านส่งลูกเรียน คนที่ 3 อายุ 2 ขวบ จะต้องซื้อนมและค่าใช้จ่ายภายในบ้านต่างๆ สุดท้ายนี้ขอให้อาจารย์เดชาและทีมงานมีความสุขและจัดรายการอยู่กับประชาชนต่อไปครับ ด้วยความเคารพนับถือ xxx (เบอร์โทรศัพท์ 08x-xxx-xxxx)"

- กรณีสำนักงานกฎหมายมีหนังสือทวงหนี้ที่ข่มขู่ว่าจะดำเนินคดีอาญากับลูกหนี้

	สำนักงานกฎหมาย (ทนายความ) โทร. _____ แฟกซ์. _____ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____	จักรเย็บผ้าสำนักงาน ใบอนุญาตเลขที่ _____ ๒๐25๒ ส.ป. น.จังหวัด _____
	หนังสือสำคัญทางคดี ๒-๒๑๑ ครั้งสุดท้าย	เหตุผลที่ต้องนำจ่ายผู้รับไม่ได้ <input type="checkbox"/> 1. จ่ายเงินไม่ถูกต้อง <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีเอกสารที่กำกับค่านำจ่าย <input type="checkbox"/> 3. ไม่ขอรับ <input type="checkbox"/> 4. ไม่มีผู้รับค่านำจ่าย <input type="checkbox"/> 5. ไม่มีผู้รับภายในกำหนด <input type="checkbox"/> 6. ความ <input type="checkbox"/> 7. เลิกกิจการ <input type="checkbox"/> 8. ย้ายไม่ทราบที่อยู่ใหม่ <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ _____
เว็ช	อนุมัติดำเนินคดีเลขที่ 232016	วันที่ 27 พฤศจิกายน 2549
เรื่อง แจ้งการดำเนินคดี ความ แพ่ง / อาญา		ผู้รับมอบอำนาจ
ระหว่าง {		ลูกหนี้
ชื่อหรือฐานความผิด ผิดสัญญาเช่าซื้อสินค้า หมายเลขสัญญาที่ 801887356 จำนวนทุนทรัพย์ 6474.7 บาท		ลต่างค์
บัดนี้สำนักงานขอแจ้งความหมิ่นแกลสาข หนังสือสำคัญทางคดี เพื่อเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดทุกประการพร้อม เบี้ยปรับ ค่าฤชาธรรมเนียมศาลและค่าทนายความนายโจทก์ ผู้ใดครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สินเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม โดยทุจริต ผู้ใดกระทำความผิดฐานนี้จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี อนึ่ง หากต้องการยุติข้อพิพาทดังกล่าว กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่กฎหมาย ภายใน 3 วัน นับจากวันที่ลงในหนังสือสำคัญทางคดี ฉบับนี้ หากไม่ติดต่อกลับให้ถือว่ารับทราบแล้ว		
กรุณาติดต่อฝ่ายกฎหมาย แฟกซ์. 0-2692-8831		ขอแสดงความนับถือ  อนุมัติฟ้อง ฝ่ายกฎหมายผู้รับมอบอำนาจ
ความผิดฐานยักยอกทรัพย์ ต้องระวางโทษไม่เกิน 3 ปี		ฝ่ายกฎหมายผู้รับมอบอำนาจ
หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาติดต่อกลับ		

(จ) การติดตามทวงหนี้กับบุคคลที่มีได้เป็นลูกหนี้

กรณีการติดตามทวงหนี้ผิดคนหรือผิดตัวนั้นอาจเป็นกรณีที่ผู้ถูกทวงหนี้เป็นบุคคลที่ลูกหนี้อ้างอิงในสัญญาหรือลูกหนี้นำไปแอบอ้างโดยมิได้รับความยินยอม หรืออาจเป็นกรณีที่ผู้ที่ถูกทวงหนี้ผิดคนนั้นมิได้เป็นลูกหนี้หรือมิได้มีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้เลย ซึ่งมักจะเป็นเพราะความผิดพลาดของการสืบค้นข้อมูลของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เอง อย่างไรก็ตาม แม้ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้จะได้รับการทักท้วงจากผู้ที่ถูกทวงหนี้ผิดคนแล้วก็ตาม แต่ก็มิได้ไยดีต่อคำทักท้วง เช่นว่านั้น หากยังคงดำเนินการทวงถามอย่างไม่เป็นธรรมอยู่ต่อไป ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคคลที่ถูกทวงหนี้ผิดคนอย่างยิ่ง

ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับการกระทำของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ที่เป็น การทวงหนี้ผิดพลาดที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้ถูกกล่าวหาว่าเป็นหนี้ ได้แก่

● กรณีผู้ถูกทวงหนี้มิใช่ลูกหนี้และมิได้เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ตัวจริง

“โดนพนักงานของ xxx เค้าโทรมาทวงหนี้ค่ะแต่เราไม่ได้ไปกู้อะไร เค้าโทรมาผิดเบอร์แต่เราบอกว่าโทรผิดยังงี้ก็ไม่เชื่อ แถมด่าเราเสียหายหยาบคาย ปากจัดกว่าแม่ค้าอีกค่ะ เราวางสายไปหล่นก็ต้องกลับมาใหม่อยู่แบบนั้นทั้งวัน โทรมาติดต่อกันประมาณ 2 วันค่ะ เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นมาได้ 1 อาทิตย์แล้วค่ะ.....”⁴³

- “ไม่เคยใช้บัตร xxx เลย แต่ถูกทวงเงินทางโทรศัพท์มือถือ และยังส่ง sms มาทุกวัน พุดก็ไม่เชื่อ จะทำอย่างไรดี”

- “อยู่ๆ ก็มีจดหมายทวงหนี้จากสำนักงานทนายความมาที่บ้าน ชื่อไม่ตรง แต่เลขที่บ้านตรง ตอนแรกคิดว่าส่งผิด หลังๆส่งมาอีกหลายฉบับ บอกว่าอนุมัติฟ้องแล้ว ตกลงผมเป็นหนี้เขาแล้วเหวอครับ ผู้รู้ช่วยให้คำแนะนำด้วย...”

⁴³ กระดานสนทนาเว็บไซต์ pantip, ชื่อกระทู้ “จะฟ้องได้ไหมคะ คือว่า xxx เค้าโทรมาทวงหนี้ค่ะ แต่โทรผิดนะ”, ตั้งกระทู้โดย คาเมน-จูนีฟ, วันที่ตั้งกระทู้ 6 มิ.ย. 50 (ข้อมูลจาก <http://www.pantip.com/cafe/chalermthai/topic/A5483160/A5483160.html>)

- “ทำไมผมต้องเสียเวลาไปแจ้งความและไปยื่นเรื่องที่บริษัทเขาด้วย ทั้งๆที่ผมไม่ได้ทำ เสียเวลาทำมาหากิน เสียค่ารถอีกหลายร้อยบาท ทั้งๆที่เป็นความผิดของเขากองที่ไม่ดูให้ดี”

- กรณีผู้ถูกทวงหนี้เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้

“วันนี้มันโทรมาที่ บริษัทขอสายฝ่ายบุคคลแล้วมันก็ด่าไม่เลือกหน้าเลย ผมมองหน้าคนในบริษัทไม่ติดแล้วครับ แล้วมันก็ไม่ยอมบอกว่ามาจากไหน ผมเป็นหนี้ของxxx, xxx และ xxx”⁴⁴

- กรณีผู้ถูกทวงหนี้เป็นบุคคลที่ลูกหนี้อ้างอิงในสัญญา

“.....xxx โทรมาหาผมซึ่งเป็นบุคคลอ้างอิงของผม ผมก็ตอบคำถามตามความจริงคือหมายเลขโทรศัพท์ทั้งมือถือและบ้านที่เค้ายู่ ซึ่งก็เป็นข้อมูลที่พี่ให้ไว้ตอนกู้ แต่ไม่สามารถติดต่อได้ แต่ทางนั้นคิดว่ายังไงก็ต้องติดต่อมาหาผมซึ่งเป็นน้อง ซึ่งผมโทรไปก็ไม่รับสายเหมือนกัน แต่ทาง xxx ก็ยังโทรมาทวงผมทุกวัน วันละหลาย ๆ ครั้ง และเริ่มพูดจาไม่ค่อยดี ว่าผมว่าเป็นบุคคลอ้างอิงที่ไร้ประโยชน์ บอกว่าจะไปหาพ่อผมที่ทำงาน แล้วยังถามว่าลูกของพี่เรียนที่ไหน และพูดว่ากิจการของพี่คงเจ๊งไปแล้ว และบอกว่าจะกีดกันทุกทางให้พี่ผมไปจ่าย ผมเลยถามไปว่าตกลงคุณกำลังข่มขู่ผมหรือ ทางนั้นก็หัวว่าผมหมิ่นประมาทเค้า ผมเลยบอกว่าขออนุญาตอดเทปนะครับ ทางนั้นก็เริ่มต่อล้อต่อเถียงว่าเค้าก็อัดไว้เหมือนกัน ผมเลยขออนุญาตวางสายเนื่องจากโทรมาในเวลางานของผมซึ่งต้องรับลูกค้า.....”⁴⁵

เมื่อพิจารณากรณิดังตัวอย่าง⁴⁶ ทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบการติดตามทวงหนี้ของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ในปัจจุบันนั้นเป็นการกระทำที่มุ่งต่อผลสำเร็จของงานที่

⁴⁴ ระบุหมายเลข 02475, ชื่อระบุ “มันโทรมาด่าฝ่ายบุคคล”, ตั้งระบุโดย ใส่มดแดง, วันที่ตั้งระบุ 27/12/2005

⁴⁵ ระบุหมายเลข 03979, ชื่อระบุ “ผมเป็นบุคคลอ้างอิง”, ตั้งระบุโดย อยากหลุดพัน, วันที่ตั้งระบุ 31/05/2007

⁴⁶ กรณิดังตัวอย่างที่ผู้เขียนหยิบยกมานี้เป็นการร้องเรียนแต่เพียงบางส่วนเท่านั้น ผู้สนใจสามารถศึกษากรณิดังตัวอย่างเพิ่มเติมได้ที่กระดานสนทนา (Webboard คนยืมสู้หนี้) ของชมรมหนีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล, (ข้อมูลจาก <http://www.consumerthai.org/debt/debt.shtml>)

รับจ้างมากกว่าการคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของลูกหนี้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ติดตามทวงหนี้มีเหตุจูงใจสำคัญซึ่งก็คือผลตอบแทนที่จะได้รับหลังจากที่ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้แล้ว หากยังสามารถทำให้ลูกหนี้ชำระเงินคืนแก่เจ้าหนี้ได้เป็นจำนวนมาก ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ก็จะยิ่งได้รับส่วนแบ่งเพิ่มขึ้นมากตามไปด้วยตามสัดส่วนที่ตกลงไว้ในสัญญาจ้าง หรือกล่าวโดยง่ายคือ ยิ่งทวงได้มาก ก็ยิ่งได้รับค่าตอบแทนมากนั่นเอง ดังนั้นรูปแบบในการติดตามทวงหนี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหนี้ได้ แต่การติดตามทวงหนี้ตามวิธีปกต้อาจทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้เพียงบางส่วนหรืออาจไม่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้เลย จึงเกิดรูปแบบของการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมขึ้นดังกรณีตัวอย่างที่ผู้เขียนให้หยิบยกมากล่าวไว้ข้างต้น เพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้เป็นผลสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมในบางกรณีอาจเป็นความผิดตามกฎหมาย และบางกรณีก็อาจไม่เป็นความผิดตามกฎหมายได้เช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงแต่ละกรณีไป ดังนั้น จึงต้องพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องว่าให้ความคุ้มครองไว้อย่างไรบ้าง ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวถึงในส่วนต่อไป

2.5 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรม

จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของผู้เขียนพบว่า การติดตามทวงหนี้ด้วยวิธีการอย่างไม่เป็นธรรมนั้นได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลที่เป็นลูกหนี้ และในบางกรณียังก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมิได้เกี่ยวข้องกับลูกหนี้อีกด้วย ซึ่งการกระทำที่ไม่เป็นธรรมเหล่านี้อาจสร้างความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ลูกหนี้มากกว่ามูลค่าหนี้ของลูกหนี้ก็เป็นได้ โดยสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

2.5.1 ผลกระทบต่อตัวลูกหนี้

ลูกหนี้เป็นบุคคลแรกที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ

ก. ปัญหาครอบครัวแตกแยก อันเนื่องมาจากความเครียดของลูกหนี้ที่พยายามหาหนทางในการหาเงินมาชำระหนี้ เพื่อมิให้ถูกผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมอีกต่อไป จนในที่สุดอาจลุกลามถึงขั้นต้องหย่าร้างกับคู่สมรสของตน

ข. ปัญหาด้านสุขภาพจิต อันเนื่องมาจากการถูกรบกวนการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างปกติสุข ไม่ว่าจะที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน ตลอดจนจนการได้รับความอับอายต่อ

บุคคลที่อยู่รอบข้าง อันเป็นการบั่นทอนสภาพจิตใจและมีผลกระทบไปถึงประสิทธิภาพในการทำงานของลูกหนี้ด้วย ในบางกรณีปัญหานี้อาจทำให้ลูกหนี้คิดสั้นฆ่าตัวตายดังที่ปรากฏเป็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ค. *ปัญหาการว่างงาน* อันเนื่องมาจากการติดตามทวงหนี้ ณ สถานที่ทำงานของลูกหนี้ ซึ่งมีระเบียบข้อบังคับห้ามมิให้มีการกระทำเช่นว่านั้น หากมีการฝ่าฝืนเกิดขึ้น ลูกหนี้อาจได้รับโทษโดยการถูกเลิกจ้าง เป็นต้น การที่ลูกหนี้ต้องตกงานเช่นนี้ย่อมส่งผลร้ายต่อบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ด้วย เนื่องจากลูกหนี้ต้องขาดรายได้หลักในการนำมาจุนเจือค่าใช้จ่ายในครอบครัว หากผู้ติดตามทวงหนี้ยังคงใช้วิธีการบีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้ต่อไป อาจนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมจนกลายเป็นปัญหาสังคมในที่สุด

ง. *ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* อันเนื่องมาจากการที่ผู้ติดตามทวงหนี้ได้โทรศัพท์ไปรบกวนเวลาทำงานปกติของเพื่อนร่วมงานลูกหนี้ที่สถานที่ทำงานบ่อยครั้ง โดยการฝากข้อความทวงหนี้ไว้กับเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้อีกทางหนึ่งทั้งที่ได้คุยกับลูกหนี้แล้ว ซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานของลูกหนี้เกิดความไม่พอใจในตัวลูกหนี้ได้

2.5.2 ผลกระทบต่อบุคคลอื่น

ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนอกเหนือไปจากลูกหนี้มันอาจมีได้หลายกรณี เช่น

ก. *กรณีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้* เช่น เพื่อนบ้าน, เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แม้บุคคลเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ แต่ก็ได้เกี่ยวข้องกับมูลหนี้ของลูกหนี้ ดังนั้น การติดตามทวงหนี้โดยมุ่งหวังที่จะอาศัยให้บุคคลเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการบีบบังคับลูกหนี้มัน จึงเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคคลเหล่านี้ด้วยเช่นกัน

ข. *กรณีบุคคลที่มีได้เกี่ยวข้องกับลูกหนี้* เช่น การทวงหนี้ผิดตัวอันเกิดจากความประมาทของผู้ติดตามทวงหนี้ที่มีได้ใช้ความระมัดระวังในการสืบค้นข้อมูลของลูกหนี้อย่างรอบคอบ จึงทำให้เกิดกรณีการทวงหนี้ผิดตัวขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าทำให้บุคคลที่ถูกทวงหนี้ผิดตัวนั้นต้องได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมทั้งที่ตนเองมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่อย่างใด หรือในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ที่มีได้เป็นสมาชิกของศูนย์ข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) แต่ได้แอบอ้างว่าจะส่งรายชื่อลูกหนี้ไปยังศูนย์ข้อมูลเครดิตเพื่อข่มขู่ลูกหนี้มัน ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของศูนย์ข้อมูลเครดิตไปด้วย

จะเห็นได้ว่า การติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น มิได้ส่งผลกระทบต่อเพียงแค่ลูกหนี้เท่านั้น แต่ได้ส่งผลกระทบต่อรวมถึงบุคคลรอบข้างลูกหนี้ ตลอดจนผู้ที่มีได้เกี่ยวข้องกับลูกหนี้อีกด้วย นอกจากนี้ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมิได้จำกัดอยู่เพียงวงแคบ โดยอาจขยายกลายเป็นปัญหาสังคมได้ในที่สุด

2.6 กฎหมายไทยและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นธรรม

กฎหมายไทยและมาตรการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นธรรมจากลูกหนี้ สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

2.6.1 หลักสิทธิเสรีภาพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

โดยที่ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น เป็นปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลโดยตรง จึงจำเป็นต้องพิจารณาหลักความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยว่ามีบทบัญญัติที่ให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลไว้ว่าอย่างไร เมื่อพิจารณารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 แล้วจะเห็นได้ว่ารัฐธรรมนูญฯ ได้กำหนดสิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยไว้หลายประการภายใต้หลักการพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งคุ้มครองให้ประชาชนหลุดพ้นจากอำนาจความไม่เป็นธรรมและก่อให้เกิดความเสมอภาคกันในทางกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย

2.6.1.1 หลักการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค (มาตรา 4 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย)

มาตรา 4⁴⁷ ของรัฐธรรมนูญฯ ฉบับปัจจุบันยังคงหลักการเดิมที่เคยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฯ พุทธศักราช 2550 กล่าวคือเป็นบทบัญญัติที่รับรองศักดิ์ศรีความเป็น

⁴⁷ มาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

มนุษย์ของประชาชนทุกคน และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ชัดเจนขึ้นว่าให้ความคุ้มครองรวมถึงความเสมอภาคของบุคคลอีกด้วย

ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้น เป็นสิทธิเสรีภาพตามธรรมชาติที่เป็นองค์ประกอบของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นสิทธิเสรีภาพที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิด อันได้แก่ สิทธิเสรีภาพที่เกี่ยวกับชีวิต เนื้อตัวร่างกาย ความรู้สึกนึกคิด ชื่อเสียงเกียรติยศ รวมไปถึงสภาพจิตใจ ตลอดจนความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตส่วนตัว โดยเป็นสิทธิเฉพาะบุคคลที่บุคคลอื่นหรือรัฐไม่อาจกระทำการใดๆ ที่เป็นการก้าวล่วงละเมิดหรือคุกคามสิทธิดังกล่าวนี้ได้

ส่วนสิทธิในความเสมอภาค เป็นเป็นสิทธิเสรีภาพที่เกิดขึ้นจากฐานะของการเป็นพลเมืองหรือราษฎรของรัฐเช่นเดียวกัน แต่เป็นสิทธิแยกต่างหากเกี่ยวกับเรื่องการได้รับการปฏิบัติจากรัฐ กล่าวคือ รัฐจะต้องมีความเป็นกลางและปฏิบัติต่อพลเมืองของตนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าพลเมืองจะอยู่ในสถานะใด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคม โดยพลเมืองมีสิทธิเรียกร้องให้รัฐเข้ามาช่วยเหลือและแก้ปัญหาการได้เปรียบเสียเปรียบในสังคมได้

2.6.1.2 หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

ปัจจุบัน รัฐธรรมนูญ 2550 นั้น ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในหมวดสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย เพื่อมุ่งเน้นการคุ้มครอง ส่งเสริม และการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ โดยสิทธิและเสรีภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้เป็นอย่างเป็นธรรมดา ได้แก่

1) สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล

- สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย (มาตรา 32)⁴⁸

⁴⁸ มาตรา 32 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้แต่การลงโทษตามคำพิพากษาของศาลหรือ ตามที่กฎหมายบัญญัติไม่ถือว่าเป็นการลงโทษด้วย วิธีการโหดร้าย หรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้

การจับและการคุมขังบุคคล จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

- เสรีภาพในเคหสถาน (มาตรา 33)⁴⁹
- สิทธิในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นอยู่ส่วนตัว (มาตรา 35)⁵⁰
- เสรีภาพในการสื่อสาร (มาตรา 36)⁵¹

2) **สิทธิในทรัพย์สิน** (มาตรา 41)⁵² สิทธิข้อนี้เป็นการรับรองสิทธิของบุคคลที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของตนมิให้บุคคลใดมาก้าวล่วงได้ตามอำเภอใจ เว้นแต่จะมีกฎหมายอนุญาตให้กระทำได้นั้น

ในกรณีที่มีการกระทำซึ่งกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง ผู้เสียหาย พนักงานอัยการหรือบุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์ของผู้เสียหาย มีสิทธิร้องต่อศาลเพื่อให้สั่งระงับหรือเพิกถอนการกระทำเช่นว่านั้น รวมทั้งจะกำหนดวิธีการตามสมควรหรือการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยก็ได้

⁴⁹ มาตรา 33 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในเคหสถาน

บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองในการที่จะอยู่อาศัยและครอบครองเคหสถานโดยปกติสุข

การเข้าไปในเคหสถานโดยปราศจากความยินยอมของผู้ครอบครอง หรือการตรวจค้นเคหสถานหรือในที่ไรฐาน จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาล หรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

⁵⁰ มาตรา 35 สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง

การกล่าวหรือใส่ร้ายหลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชน อันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์ โดยมีขอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

⁵¹ มาตรา 36 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางที่ชอบด้วยกฎหมาย

การตรวจ การกัก หรือการเปิดเผยสิ่งสื่อสารที่บุคคลมีติดต่อกัน รวมทั้ง การกระทำด้วย ประการอื่นใดเพื่อให้ล่วงรู้ถึงข้อความในสิ่งสื่อสารทั้งหลายที่บุคคลมีติดต่อกัน จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

⁵² มาตรา 41 สิทธิของบุคคลในทรัพย์สินย่อมได้รับความคุ้มครอง ขอบเขตแห่งสิทธิและการ จำกัดสิทธิเช่นว่านี้ย่อมเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

การสืบมรดกย่อมได้รับความคุ้มครอง สิทธิของบุคคลในการสืบมรดกย่อมเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3) สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ

- สิทธิของผู้บริโภค (มาตรา 61)⁵³

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฯ ยังกำหนดว่า สิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญได้รับรองและคุ้มครองไว้ข้างต้น หากเรื่องใดแม้ยังไม่มีกฎหมายลูกตราขึ้น ประชาชนก็สามารถใช้สิทธิและเสรีภาพเหล่านั้นได้ทันที โดยการร้องขอต่อศาล (มาตรา 28 วรรคสาม) อย่างไรก็ดี รัฐธรรมนูญฯ ฉบับใหม่นี้ได้ถูกแก้ไขกลไกการคุ้มครองใช้สิทธิและเสรีภาพมีประสิทธิภาพของประชาชนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการบัญญัติให้กำหนดระยะเวลาในการตรากฎหมายลูกที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้ชัดเจน (ส่วนใหญ่ประมาณ 1 ปี) เพื่อมิให้ผู้มีอำนาจถ่วงเวลาในการตรากฎหมายลูกอันเป็นการลิดรอนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 293 และมาตรา 298)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยให้การรับรองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งเป็นอำนาจที่แต่ละบุคคลมีอยู่เหนือตนเองอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในฐานะหรือสถานะใด ซึ่งก่อให้เกิดพันธะแก่รัฐที่จะต้องเข้าไปคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของประชาชนชาวไทยให้เป็นไปตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้รัฐธรรมนูญฯ ไว้โดยอาศัยอำนาจรัฐเป็นเครื่องมือ เช่น ในกรณีที่รัฐได้รับการร้องเรียนจากประชาชนให้เข้ามาแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในสังคม รัฐอาจกำหนดแผนนโยบายแห่งรัฐในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น หรือในกรณีที่มีความจำเป็นรัฐอาจให้มีการตรากฎหมายที่ใช้บังคับเฉพาะเรื่องนั้นก็ได้ เป็นต้น ในทางกลับกัน แม้หลักการสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยคือการให้สิทธิเสรีภาพแก่ปวงชนชาวไทยทุกคน แต่การใช้สิทธิเสรีภาพนั้นจะต้องไม่ไปละเมิดสิทธิของผู้อื่นและต้องไม่ทำเกินขอบเขตที่กฎหมายอื่นกำหนดไว้ด้วย กล่าวคือ รัฐธรรมนูญฯ มิได้ส่งเสริมให้บุคคลใดกระทำความผิดกฎหมายโดยอ้างสิทธิเสรีภาพของตนได้ ไม่ว่าจะ

⁵³ มาตรา 61 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำ หรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย

จะเป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยวาจา, ลายลักษณ์อักษร หรือวิธีอื่นใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เช่น การตำหนิด้วยถ้อยคำหยาบคาย, การหมิ่นประมาท, การใส่ร้ายป้ายสีอันเป็นเท็จต่อบุคคลอื่น ฉะนั้น ในกรณีการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ แม้ผู้ติดตามทวงหนี้จะมีสิทธิที่จะทวงหนี้จากลูกหนี้แทนเจ้าหนี้ แต่ก็ไม่สามารถใช้สิทธิเช่นว่านี้ได้ตามอำเภอใจโดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ เนื่องจากลูกหนี้ก็เป็นประชาชนคนหนึ่งมีความชอบธรรมที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญในอันที่จะไม่ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามสิทธิเสรีภาพโดยผู้ติดตามทวงหนี้ที่ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ดี บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 เป็นเพียงบทบัญญัติที่วางกรอบแห่งการรับรองและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนไว้เท่านั้น มิใช่บทบัญญัติที่ว่าด้วยความผิดหรือบทกำหนดโทษสำหรับกรณีใดกรณีหนึ่งเป็นการเฉพาะ ดังนั้น การคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ในเรื่องการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการ จึงจำเป็นต้องพิจารณาบทกฎหมายสารบัญญัติอื่นๆ อันได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญารวมถึงมาตรการอื่นที่มีใช้กฎหมายซึ่งมีเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรม โดยผู้เขียนจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

2.6.2 กฎหมายไทยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า รัฐธรรมนูญฯ ได้ให้ความคุ้มครองรองรับสิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทยไว้เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ซึ่งสิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ประชาชนทุกคนมีอยู่ในฐานะที่เป็นบุคคลโดยไม่จำกัดเพศ, วัย, ฐานะ, สถิติปัญญา, การศึกษา, หรือสถานะ ไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะอยู่ในฐานะเป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ก็ย่อมได้รับความคุ้มครองเป็นอย่างเดียวกันตามหลักความเสมอภาค ดังนั้น ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาถึงกฎหมายต่างๆ ที่ให้ความคุ้มครองลูกหนี้เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติในเรื่องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฯ ดังนี้

2.6.2.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด

เนื่องจากบุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิเสรีภาพเหนือชีวิตร่างกายและความ เป็นอยู่ของตนเอง อันได้แก่ สิทธิในชีวิต, ร่างกาย, เสรีภาพ, ชื่อเสียง, เกียรติยศ, สิทธิที่จะได้รับ

ความเป็นส่วนตัว (right of privacy) ซึ่งสิทธิดังกล่าวนี้เป็นสิทธิเด็ดขาด⁵⁴ ดังนั้น บุคคลอื่นจึงมีหน้าที่ต้องเคารพโดยไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการล่วงละเมิดต่อสิทธิเช่นว่านี้อย่างเคร่งครัด หากผู้ใดกระทำการล่วงละเมิดต่อสิทธิของบุคคลอื่นนี้ก็ย่อมเป็นการทำผิดหน้าที่ของตนเอง และกฎหมายก็ได้กำหนดความรับผิดจากการทำผิดหน้าที่เช่นว่านี้ไว้ใน “กฎหมายลักษณะละเมิด” ซึ่งอยู่ในบรรพ 2 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 420-452) อันเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยกำหนดให้บุคคลผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำที่เป็นล่วงละเมิดนั้นสามารถเรียกร้องให้บุคคลผู้กระทำละเมิดชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ตนได้

หลักเกณฑ์ที่จะถือว่าเป็นการกระทำละเมิดนั้น จะต้องมียุติประกอบสำคัญตามมาตรา 420⁵⁵ ครบถ้วน 4 ประการคือ

1. มีการกระทำ (รวมถึงงดเว้นไม่กระทำ) โดยผิดกฎหมาย
2. โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ
3. บุคคลอื่นได้รับความเสียหายตามที่กฎหมายกำหนดไว้
4. ความเสียหายเป็นผลจากการกระทำละเมิด

จะเห็นได้ว่ามาตรา 420 มิได้กำหนดหลักเกณฑ์ตายตัวว่าการกระทำละเมิดจะต้องมีรูปแบบเฉพาะเจาะจงอย่างไร แต่ได้วางหลักเกณฑ์อันเป็นลักษณะของการกระทำไว้โดยกว้างว่า หากการกระทำใดๆ ไม่ว่าจะกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิใดๆ ของบุคคลอื่นแล้ว ก็ถือว่าการกระทำละเมิดและต้องรับผิดชอบชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย

อย่างไรก็ดี ควรสังเกตว่า การกระทำ “โดยผิดกฎหมาย” ตามองค์ประกอบข้อแรกของมาตรา 420 นั้นจะต้องเป็นการกระทำโดยไม่มีสิทธิหรือข้อแก้ตัวตาม

⁵⁴ บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวและได้รับความคุ้มครองมิให้บุคคลอื่นใดเข้ามายุ่งเกี่ยวจนเกินสมควรหรือเกินขอบเขต เช่น การไม่ถูกรบกวนในยามวิกาลโดยไม่จำเป็น เป็นต้น

⁵⁴ โสภณ รัตนากร, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้ : บทเบ็ดเสร็จทั่วไป, (กรุงเทพฯ : นิติบรรณการ, 2548), หน้า 6

⁵⁵ มาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่น โดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่า ผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

กฎหมายให้สามารถกระทำได้ แต่การติดตามทวงหนี้เป็นการใช้สิทธิตามกฎหมายของเจ้าหนี้ หรือเป็นการใช้สิทธิตามสัญญาของผู้ติดตามทวงหนี้แล้วแต่กรณี ดังนั้น เจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงหนี้อาจอ้างได้หรือไม่ว่าเป็นการกระทำโดยมีสิทธิที่จะกระทำได้ตามกฎหมายหรือตามสัญญาซึ่ง แม้จะเกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นก็ไม่เป็นความผิดตามมาตรา 420 ดังเช่นกรณีของบิดามารดามีสิทธิที่จะทำโทษบุตร หรือเจ้าพนักงานตำรวจมีอำนาจที่จะจับกุมผู้ต้องหาได้ เป็นต้น สำหรับปัญหานี้ผู้เขียนเห็นว่าควรจะต้องพิจารณาถึง “การใช้สิทธิ” ของเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงหนี้ว่าเป็นการใช้สิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่โดยจะต้องนำมาตรา 421⁵⁶ มาพิจารณาประกอบ เนื่องจากมาตราดังกล่าวเป็นกรณีที่บุคคลนั้นมีสิทธิที่กระทำได้อยู่ก่อนแล้วแต่ได้ใช้สิทธินั้นเกินขอบเขตแห่งสิทธิที่ตนพึงมีอยู่ตามกฎหมายอันก่อให้เกิดให้ความเสียหายแก่บุคคลอื่น กฎหมายจึงต้องถือว่าการใช้สิทธิเช่นนั้นเป็นการกระทำที่มีชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น แม้การติดตามทวงหนี้จะเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ที่มีอยู่ตามกฎหมายหรือเป็นการใช้สิทธิตามสัญญาของผู้ติดตามทวงหนี้ แต่การใช้สิทธิดังกล่าวจะต้องเป็นการใช้สิทธิโดยสุจริต⁵⁷ กล่าวคือจะต้องไม่เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้ด้วย เนื่องจากกฎหมายรับรองให้เพียงแค่ “สิทธิ” ในการติดตามทวงหนี้ แต่มิได้ให้ “เสรีภาพ” ในการติดตามทวงหนี้ได้ตามอำเภอใจ แม้เป็นความจริงที่ว่า การติดต่อกับลูกหนี้เป็นสิ่งที่ผู้ติดตามทวงหนี้มีความชอบธรรมที่จะทำได้ แต่การติดต่อกับลูกหนี้อย่างบ่อยครั้งและเกินความจำเป็นแห่งกรณีนั้นถือไม่ได้ว่าเป็นการติดต่อกับลูกหนี้อย่างสุจริต ดังนั้น เมื่อการใช้สิทธิติดตามทวงหนี้เช่นว่านี้ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้จึงถือเป็นการใช้สิทธิที่มีชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 421 กรณีจึงเป็นการกระทำโดยผิดกฎหมายตามความแห่งบทบัญญัติในมาตรา 420 ด้วย ดังนั้นหากเกิดความเสียหายใดๆ ขึ้นแก่ลูกหนี้อันเกิดจากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมแล้ว เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้แล้วแต่กรณีจะต้องรับผิดชอบละเมิดและชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกหนี้ตามกฎหมาย

การติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้ตามกฎหมายอาจได้แก่ตัวอย่างการกระทำที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

⁵⁶ มาตรา 421 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “การใช้สิทธิซึ่งมีแต่จะให้เกิดเสียหายแก่บุคคลอื่น เป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย”

⁵⁷ มาตรา 5 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี บุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต”

การใช้สิทธิ “ซึ่งมีแต่จะให้เกิดความเสียหาย” หมายถึง การกระทำที่มุ่งต่อผลคือความเสียหายแก่ผู้อื่นแต่ฝ่ายเดียว (คำพิพากษาฎีกาที่ 2693/2524) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่า การใช้สิทธิเกินส่วน

- การโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้บ่อยครั้งเกินความจำเป็น กรณีนี้เป็นการละเมิดสิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวของลูกหนี้ จึงถือว่าเป็นการกระทำที่เป็นการละเมิดต่อสิทธิของลูกหนี้ตามกฎหมาย
- การติดตามทวงหนี้ที่มีเจตนาประจานลูกหนี้ให้เสื่อมเสียชื่อเสียง เช่น การส่งโทรสารทวงหนี้ไปยังสถานที่ทำงานของลูกหนี้, การโทรศัพท์ฝากคำพูดที่เป็นการทวงหนี้ไว้กับเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้, การทวงถามหนี้โดยการส่งไปรษณียบัตรถึงลูกหนี้, การร้องตะโกนทวงหนี้หน้าบ้านของลูกหนี้, การแก้งัดติดประกาศหนังสือทวงหนี้ไว้หน้าบ้าน, การทวงหนี้ทางหนังสือพิมพ์ทั้งที่รู้จักภูมิฐานะของลูกหนี้อยู่แล้ว, การทวงหนี้ในระหว่างที่ลูกหนี้เข้าพิธีกรรมทางศาสนา เช่น ลูกหนี้บวชเป็นพระภิกษุ หรือลูกหนี้กำลังเข้าพิธีสมรส⁵⁸ เป็นต้น
- การนำข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นหนี้ของลูกหนี้ไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ
- การพุดจาบลหู่ดูหมิ่นด่าทอลูกหนี้ กรณีนี้เป็นการละเมิดต่อสิทธิของลูกหนี้โดยตรง เนื่องจากบุคคลทุกคนได้รับความคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามรัฐธรรมนูญ ประกอบกับประมวลกฎหมายอาญาก็มีบทบัญญัติที่เป็นความผิดฐานดูหมิ่นซึ่งหน้า อันแสดงให้เห็นว่ากฎหมายยอมรับและคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของมนุษย์ที่จะมีถูกบุคคลอื่นเหยียดหยามหรือประณามศักดิ์ศรีเกียรติยศของตนเอง และศาลฎีกาก็เคยมีคำพิพากษา ที่สอดคล้องกับกฎหมายในเรื่องนี้ไว้เช่นเดียวกัน
- ฯลฯ

⁵⁸ ไพจิตร บุญญพันธุ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิดและหลักกฎหมายลักษณะละเมิด เรื่องข้อสันนิษฐานความผิดทางกฎหมาย, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณการ, 2546), หน้า 19

คำพิพากษาฎีกาที่ 124/2487 วินิจฉัยว่า "สิทธิได้แก่ประโยชน์อันบุคคลมีอยู่ แต่ประโยชน์เป็นสิทธิหรือไม่ก็ต้องแล้วแต่ว่าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพประโยชน์นั้นก็เป็สิทธิ กล่าวคือได้รับการรับรองและคุ้มครองตามกฎหมาย ในกฎหมายมีบัญญัติลงโทษการด่าไว้ในกฎหมายอาญา ฉะนั้นต้องถือว่ากฎหมายเรารับรองว่าบุคคลมีสิทธิที่จะไม่ให้ใครมาด่าและให้ความคุ้มครองไว้สำหรับการนั้น ฉะนั้น การที่จำเลยด่าโจทก์จึงเป็นการทำให้เสียหายต่อสิทธิของโจทก์ เป็นการละเมิดสิทธิของโจทก์ตามมาตรา 420"

อย่างไรก็ดี การติดตามทวงหนี้ด้วยวิธีอื่นนอกเหนือไปจากตัวอย่างที่ผู้เขียนกล่าวมาข้างต้น ก็อาจเป็นการกระทำละเมิดต่อลูกหนี้ได้เช่นกันหากปรากฏว่าวิธีการติดตามทวงหนี้ดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิต่างๆของลูกหนี้ ทั้งนี้ ไม่ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นจะสามารถคำนวณเป็นเงินได้หรือไม่ก็ตาม และไม่ต้องคำนึงถึงว่าความเสียหายนั้นมีรูปร่างด้วยหรือไม่ หากเป็นการกระทำที่ครบหลักเกณฑ์ตามกฎหมายก็ถือได้ว่าเป็นการกระทำละเมิดต่อลูกหนี้ทั้งสิ้น

อนึ่ง ในกรณีที่เป็น การติดตามทวงหนี้กับบุคคลอื่นที่มี채ลูกหนี้ เช่น บุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ หรือบุคคลที่อ้างอิงในสัญญา หากผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลเหล่านี้แล้ว ผู้ติดตามทวงหนี้ก็มีความผิดฐานละเมิดได้เช่นเดียวกัน ดังเหตุผลที่ผู้เขียนได้กล่าวไปแล้วว่าสิทธิเรียกร้องนั้นเป็นสิทธิที่ผูกพันกับบุคคลเป็นการเฉพาะราย กล่าวคือ เจ้าหนี้สามารถใช้สิทธิเรียกร้องของตนต่อบุคคลที่เป็นลูกหนี้ที่แท้จริงและหรือต่อบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับสัญญาโดยตรง เช่น ลูกหนี้ร่วม, ผู้ค้ำประกัน เท่านั้น ดังนี้ ปัญหาว่าเจ้าหนี้สามารถติดตามทวงหนี้เอาแก่บุคคลที่ลูกหนี้อ้างอิงในสัญญาให้ชำระหนี้แทนลูกหนี้ได้หรือไม่นั้น ผู้เขียนเห็นว่าบุคคลที่ลูกหนี้อ้างอิงในสัญญามี채คู่สัญญาโดยตรง อีกทั้งยังมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะลูกหนี้ร่วมหรือผู้ค้ำประกันให้แก่ลูกหนี้ หากแต่เป็นเพียงบุคคลที่ถูกอ้างถึงเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับลูกหนี้อื่นจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกหนี้มากขึ้นเท่านั้น มิได้ความผูกพันตามสัญญาในอันจะต้องกระทำการชำระหนี้ร่วมกับลูกหนี้แต่อย่างใด ผู้ติดตามทวงหนี้จึงไม่มีสิทธิติดตามทวงหนี้เอาแก่บุคคลอ้างอิงของลูกหนี้โดยเด็ดขาด ผู้ติดตามทวงหนี้กระทำได้อย่างมากเพียงแค่สอบถามข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกับลูกหนี้เท่านั้น เช่น ภูมิลำเนาของลูกหนี้แห่งใหม่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของลูกหนี้ เป็นต้น แต่ทั้งนี้การติดต่อกับบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์เช่นนั้น จะต้องกระทำด้วยความระมัดระวังมิให้เป็นการเปิดเผยความลับเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้อื่นจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของลูกหนี้ด้วย มิฉะนั้นอาจถือว่าเป็นการกระทำละเมิดต่อลูกหนี้ด้วยเช่นกัน

สำหรับกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ไปทวงหนี้ผิดตัวโดยไปทวงถามเอาจากบุคคลอื่นซึ่งเข้าใจไปว่าบุคคลนั้นเป็นลูกหนี้ ทั้งที่แท้จริงแล้วบุคคลนั้นมิใช่ลูกหนี้ของตนแต่อย่างใดนั้น หากผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการทวงถามอย่างไม่เป็นธรรมและก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลดังกล่าวด้วยแล้ว ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ก็ต้องรับผิดชอบละเมิดด้วยเช่นเดียวกัน ในกรณีเช่นนี้เคยมีการฟ้องร้องเป็นคดีความขึ้นสู่ศาลดังกล่าววินิจัยตอนหนึ่งของคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 976/2543 ซึ่งมีใจความว่า “แม้โจทก์จะมีชื่อและนามสกุลอย่างเดียวกันกับลูกหนี้ แต่ก็มี

ฎมิลำเนาต่างกัน ทั้งลูกหนี้ของจำเลยไม่เคยย้ายฎมิลำเนา อีกทั้งเมื่อโจทก์ติดต่อทนายความจำเลยแจ้งว่ามีได้เป็นหนี้ ทนายความจำเลยหรือจำเลยกลับยืนยันว่าเป็นหนี้ ถ้าไม่ชำระหนี้จะฟ้องร้องต่อศาล ทำให้โจทก์เกิดความกลัว จึงได้ไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเป็นเหตุให้โจทก์ถูกหนังสือพิมพ์รายวันลงข่าวเผยแพร่ไปทั่วราชอาณาจักร ทำให้โจทก์ถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปสอบสวนหามูลเหตุของข่าวการเป็นหนี้จำเลย และลงความเห็นถ้าข่าวดังกล่าวเป็นจริงโจทก์จะถูกลงโทษ โจทก์ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ทางไกลติดต่อญาติพี่น้องเพื่อแจ้งความจริงให้ทราบ และได้ว่าจ้างทนายความได้ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้ดังกล่าว ดังนี้ กรณีถือได้ว่าจำเลยประมาทเลินเล่อหรือไม่ใช่ดีต่อผลแห่งความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่โจทก์ในภายหลังโดยไม่ใช้ความระมัดระวังตามสมควรทำการตรวจสอบเกี่ยวกับตัวลูกหนี้ของจำเลยเสียใหม่ตามที่โจทก์แจ้งให้ทนายความของจำเลยหรือจำเลยทราบแล้วว่าโจทก์มิใช่ลูกหนี้ของจำเลย รวมทั้งจำเลยยังได้ยืนยันที่จะฟ้องร้องโจทก์ต่อศาล จนเป็นเหตุให้โจทก์เกิดความกลัวและนำเรื่องไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนจนถูกหนังสือพิมพ์รายวันนำข่าวไปเผยแพร่ทั่วราชอาณาจักร อันเป็นการกระทำต่อโจทก์โดยมิชอบด้วยกฎหมายทำให้โจทก์เสียหาย พฤติการณ์จึงถือได้ว่าจำเลยได้กระทำละเมิดต่อโจทก์อันจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่โจทก์เพื่อการนั้นแล้วครบถ้วนด้วยองค์ประกอบแห่งความผิดเพื่อละเมิดตาม ป.พ.พ. มาตรา 420"

อนึ่ง ดังที่ผู้เขียนได้เคยกล่าวถึงนิติสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้กับผู้ติดตามทวงหนี้ไว้ในบทที่ 2 แล้วว่าสัญญาจ้างติดตามทวงหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นสัญญาจ้างทำของชนิดหนึ่ง ดังนั้น โดยหลักหากผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้ใช้วิธีการที่เป็นการละเมิดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นนั้นแล้ว เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างจะไม่มี ความรับผิดในความเสียหายอันเป็นผลแห่งการกระทำละเมิดของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ เพราะลักษณะทั่วไปของสัญญาจ้างทำของนั้น ผู้ว่าจ้างไม่มีสิทธิที่จะออกคำสั่งบังคับบัญชาผู้รับจ้างซึ่งเป็นความแตกต่างอย่างสำคัญกับกรณีของสัญญาจ้างแรงงานที่นายจ้างมีอำนาจบังคับบัญชาลูกจ้าง แต่ทั้งนี้กฎหมายลักษณะละเมิดได้กำหนดข้อยกเว้นให้ผู้ว่าจ้างอาจต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากการกระทำละเมิดของผู้รับจ้างหากปรากฏว่าเจ้าหนี้เป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตน ให้ไว้หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง⁵⁹ แต่มีข้อสังเกตว่าความรับผิดของผู้ว่าจ้างอันเกิดจากการมีส่วนผิดตามที่กฎหมายกำหนดข้อยกเว้นไว้ นั้น มิใช่ความรับผิดเพื่อการกระทำของบุคคลอื่น (vicarious liability) แต่เป็นความรับผิดในการกระทำของตนเอง คือต้องถือว่าผู้ว่าจ้างเป็นผู้กระทำละเมิดเอง

⁵⁹ มาตรา 428 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า "ผู้ว่าจ้างทำของไม่ต้องรับผิดต่อความเสียหายอันผู้รับจ้างได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกในระหว่างทำการงานที่ผู้ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตน ให้ไว้หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง"

แม้ว่าจะมีการกระทำของผู้รับจ้างอยู่ด้วยก็ตาม แต่หากเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ได้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ทนายความอันก่อให้เกิดสถานะความเป็นตัวแทนซ้อนขึ้นมาอีกสถานะด้วยนั้น เจ้าหน้าที่ซึ่งถือว่าเป็นตัวการจะต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของทนายความซึ่งเป็นตัวแทน ดังเดียวกับกรณีที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องร่วมกันรับผิดชอบลูกจ้างในผลแห่งละเมิดซึ่งลูกจ้างได้กระทำไปในทางการที่จ้างนั้นตามความที่กำหนดไว้ในมาตรา 425⁶⁰ และมาตรา 427⁶¹ ตามลำดับ

2.6.2.2 ประมวลกฎหมายอาญา

กฎหมายอาญาเป็นอีกกฎหมายหนึ่งที่ทำให้ความคุ้มครองแก่ลูกหนี้จากวิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นความผิดต่อกฎหมายอาญาได้โดยตรง โดยขึ้นอยู่กับลักษณะการกระทำของผู้ติดตามทวงหนี้ว่าครบองค์ประกอบของความผิดฐานใด สำหรับบทบัญญัติในกฎหมายอาญาที่สามารถนำมาปรับใช้แก่กรณีการติดตามทวงหนี้โดยใช้วิธีการไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้ได้นั้น มีดังต่อไปนี้

1) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามต่อร่างกาย ชีวิต เสรีภาพ

ปัจจุบันผู้ติดตามทวงหนี้มีพฤติกรรมในการติดตามทวงหนี้ที่ใช้ความรุนแรงต่อลูกหนี้มากขึ้น ซึ่งเห็นได้ชัดว่าการกระทำในบางกรณีถือว่าเป็นความผิดอาญาอย่างชัดแจ้ง โดยแยกพิจารณาได้ดังนี้

1.1 การทำร้ายร่างกาย เช่น ผู้ติดตามทวงหนี้ทำร้ายร่างกายลูกหนี้ต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนด โดยหากการทำร้ายร่างกายนั้นไม่ถึงกับทำให้เกิดอันตรายแก่ลูกหนี้มากนัก ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ⁶² แต่ถ้าผลจากการถูกทำร้ายรุนแรงขึ้น เช่น ริมฝีปากแตก ในกรณีนี้ผู้ติดตาม

⁶⁰ มาตรา 425 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “นายจ้างต้องร่วมกันรับผิดชอบลูกจ้างในผลแห่งละเมิด ซึ่งลูกจ้างได้กระทำไปในทางการที่จ้างนั้น”

⁶¹ มาตรา 427 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “บทบัญญัติใน มาตรา ทั้งสองก่อนนั้น ท่านให้ใช้ บังคับแก่ตัวการและตัวแทนด้วยโดยอนุโลม”

⁶² มาตรา 391 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดใช้กำลังทำร้ายผู้อื่นไม่ถึงกับเป็นเหตุให้เกิด อันตรายแก่กายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ทวงหนี้จะต้องถูกระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 4,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶³ แต่หากผลจากการทำร้ายร่างกายนั้นทำให้ผู้ติดตามทวงหนี้ได้รับอันตรายอย่างสาหัส เช่น ตาบอด หูหนวก หน้าเสียโฉม พิการ หรือป่วยเจ็บจากการถูกทำร้ายเกินกว่า 20 วัน ผู้ที่ทำร้ายร่างกายจะต้องถูกระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือนถึง 10 ปี⁶⁴

1.2 การกระทำผิดต่อเสรีภาพ เช่น ผู้ติดตามทวงหนี้ “ข่มขู่” ว่าจะทำร้ายร่างกาย, ประจาน, ยึดทรัพย์สินของลูกหนี้หรือบุคคลใกล้ชิดลูกหนี้จนเป็นเหตุให้ลูกหนี้อยอมที่จะชำระหนี้ให้หนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องถูกระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 6,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶⁵ แต่หากผู้ติดตามทวงหนี้กักขังหน่วงเหนี่ยวลูกหนี้จนกว่าลูกหนี้จะยอมชำระหนี้

⁶³ มาตรา 295 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดทำร้ายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กาย หรือจิตใจของผู้อื่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ”

⁶⁴ มาตรา 297 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดกระทำความผิดฐานทำร้ายร่างกาย จนเป็นเหตุให้ ผู้ถูกกระทำร้ายรับอันตรายสาหัส ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือน ถึงสิบปี

อันตรายสาหัสนั้น คือ

- (1) ตาบอด หูหนวก ลิ่นขาด หรือเสียมานประสาท
- (2) เสียอวัยวะสืบพันธุ์ หรือความสามารถสืบพันธุ์
- (3) เสียแขน ขา มือ เท้า นิ้วหรืออวัยวะอื่นใด
- (4) หน้าเสียโฉมอย่างติดตัว
- (5) แห้งลูก
- (6) จิตพิการอย่างติดตัว
- (7) ทุพพลภาพ หรือป่วยเจ็บเรื้อรังซึ่งอาจถึงตลอดชีวิต

(8) ทุพพลภาพหรือป่วยเจ็บด้วยอาการทุกขเวทนาเกินกว่า ยี่สิบวัน หรือจนประกอบกรณียกิจตามปกติไม่ได้เกินกว่ายี่สิบวัน”

⁶⁵ มาตรา 309 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่นให้กระทำการใด ไม่กระทำการใดหรือ จำยอมต่อสิ่งใด โดยทำให้กลัวว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้ถูกข่มขืนใจนั้นเอง หรือของผู้อื่น หรือโดยใช้ กำลังประทุษร้ายจนผู้ถูกข่มขืนใจต้องกระทำการนั้น ไม่กระทำการนั้น หรือจำยอมต่อสิ่งนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกิน หกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ให้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶⁶

ตัวอย่างคำพิพากษาฎีกา

- กรณีผู้ติดตามทวงหนี้ไปทวงหนี้แล้วลูกหนี้ไม่จ่ายก็ใช้ปืนขู่บังคับให้ออกเช็คให้ หรือใช้ปืนขู่ให้เอาบุญแจตุ้เซฟมาไขเปิดให้ดู หรือใช้ปืนขู่ให้ลูกหนี้มาคิดบัญชีกันถ้าไม่จ่ายจะเกิดเรื่อง ถ้าไม่จ่ายให้เตรียมเข้าคุกได้ ดังคำพิพากษาฎีกาที่ 1123/2509, การที่โจทก์ร่วมจ่ายเงินให้จำเลยรับไปแล้วทำแสตมป์บาท จำเลยตั้งข้อเรียกร้องเอาเงินค่าวิ่งเต้นให้โจทก์ร่วมจ่ายเพิ่มอีก โดยพูดขู่ด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรว่าถ้าไม่ตกลงจ่ายเงินตามที่จำเลยเรียกร้อง ก็ให้เตรียมตัวเข้าคุก ดังนี้ เป็นการข่มขืนใจให้โจทก์ร่วมยอมจะจ่ายเงินเพิ่มให้อีก จนโจทก์ร่วมผู้ถูกข่มขืนใจยอมจะให้เพิ่มขึ้นตามคำขู่ของจำเลย เพราะเกรงว่าถ้าไม่ยอมทำตามจะต้องได้รับโทษจำคุก ซึ่งเป็นอันตรายต่อเสรีภาพชื่อเสียง ของโจทก์ร่วม เป็นความผิดตามมาตรา 337, คำพิพากษาฎีกาที่ 1447/2513 จำเลยกับโจทก์ร่วมเข้าหุ้นทำการก่อสร้างโรงเรียนร่วมกัน จำเลยพาพวกซึ่งมีอาวุธปืนติดตัวไปขู่เชิญให้โจทก์ร่วมคิดบัญชีการเงินเกี่ยวกับการก่อสร้างโรงเรียนโจทก์ร่วมไม่ยอมคิดบัญชีประกอบกับขณะนั้นมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามา จำเลยกับพวกจึงบังคับให้โจทก์ร่วมคิดบัญชีไม่สำเร็จเช่นนี้ การกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิดฐานพยายามกระทำความผิด เพราะจำเลยไม่มีทางได้ประโยชน์ในทางทรัพย์สินโดยมิชอบแต่อย่างใด แต่การกระทำของจำเลยเป็นความผิดฐานพยายามกระทำความผิดต่อเสรีภาพตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 309 วรรคสอง ประกอบมาตรา 80, 83 เพราะจำเลยมีเจตนาที่จะทำให้โจทก์ร่วมกลัวว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิตจนยอมคิดบัญชีให้ และจำเลยได้กระทำไปโดยตลอดแล้วเพื่อให้โจทก์ร่วมกลัวและปฏิบัติตามความประสงค์ของจำเลย

- กรณีเจ้าหน้าที่ใช้ลูกน้องที่ไปทวงหนี้ด้วยทำที่เป็นชักปืนประทับมายังลูกหนี้ให้ลูกหนี้ตกใจกลัวยอมเซ็นเช็คให้ หรือคุมตัวไปเบิกเงินจากธนาคารโดยใช้ปืนจี้ไปด้วยก็เป็นความผิดต่อเสรีภาพ ดังคำพิพากษาฎีกาที่ 631/2532 แม้จำเลยที่ 1 ที่ 2 ที่ 3 กับพวกร่วมกันขู่บังคับให้โจทก์ร่วมลงลายมือชื่อในเช็ค 3 ฉบับ สั่งจ่ายเงินให้จำเลยกับพวก แต่เจตนาของจำเลยทั้งสามกับพวกประสงค์ที่จะเอาทรัพย์สินของโจทก์ร่วมไปในทันทีนั่นเอง เพราะขณะที่จำเลยที่ 3 กับพวกนำเช็คไปเบิกเงินที่ธนาคารนั้น โจทก์ร่วมยังถูกจำเลยที่ 1 ที่ 2 และ ป. ควบคุมตัวไว้ ทั้งนี้เพื่อให้

⁶⁶ มาตรา 310 ทวิ แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดหน่วงเหนี่ยวหรือกักขังผู้อื่น หรือกระทำความผิดใดให้ผู้อื่นปราศจากเสรีภาพในร่างกาย และให้ผู้อื่นนั้นกระทำความผิดใดให้แก่ผู้กระทำความผิดหรือบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท”

ความสะดกแก่การลักทรัพย์หรือให้พ้นจากการจับกุม อันเป็นองค์ประกอบของความผิดฐานปล้นทรัพย์ การกระทำของจำเลยที่ 1 ที่ 2 และที่ 3 จึงไม่เป็นความผิดฐานกรรโชก

2) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามต่อชื่อเสียง

2.1 การเปิดเผยความลับ เนื่องจากเรื่องภาระหนี้สินของบุคคลนั้น ถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัวซึ่งบุคคลผู้มีหนี้สินนั้นต้องการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและไม่ต้องการให้บุคคลอื่นรับรู้ เพราะอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบุคคลนั้นได้ ดังนั้นหากผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นทนายความแล้วนำข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับจากเจ้าหนี้ไปประจานแก่บุคคลอื่น เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกิน หนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶⁷

2.2 การหมิ่นประมาท เช่น การกระทำที่ถือว่าเป็นการหมิ่นประมาทผู้อื่นนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นการกล่าวด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการโฆษณาด้วยเอกสาร การวาดภาพ หรือการทำให้ตัวอักษรปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใดๆ เช่น การส่ง SMS เป็นต้น หรืออาจเป็นการใช้สิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ กระจายเสียง กระจายภาพ ด้วยก็ได้ ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ไปส่งโทรสารประจานลูกหนี้ที่สถานที่ทำงานของลูกหนี้ หรือไปบอกกล่าวเล่าเรื่องราวภาวะการเป็นหนี้สินจำนวนมากของลูกหนี้ให้เพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงานของลูกหนี้รับฟัง, หรือผู้ติดตามทวงหนี้โทรศัพท์ไปหาบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เช่น ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ โดยพูดจากกล่าวหาหรืออาจให้ร้ายลูกหนี้ให้บุคคลเหล่านั้นรับทราบ กรณีเช่นนี้ถือได้ว่าเป็นการใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สามแล้วไม่ว่าความที่กล่าวนั้นจะเป็นความจริงหรือความเท็จก็ตาม หรือหากเป็นกรณีที่บุคคลที่สามบังเอิญได้ยินเอง เนื่องจากในผู้ติดตามทวงหนี้ได้ทะเลาะโต้เถียงกับลูกหนี้ในที่สาธารณะ, หรือแกล้งโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ประจานว่าลูกหนี้ค้าง

⁶⁷ มาตรา 323 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของผู้อื่น โดยเหตุที่เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ โดยเหตุที่ประกอบอาชีพเป็นแพทย์ เกสชกร คนจำหน่ายยา นางผดุงครรภ์ ผู้พยาบาล นักบวช หมอความ ทนายความ หรือผู้สอบบัญชีหรือโดยเหตุที่เป็นผู้ช่วยในการประกอบอาชีพนั้น แล้วเปิดเผยความลับนั้นในประการที่น่าจะเกิดความเสียหาย แก่ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกิน หนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ชำระเป็นจำนวนมาก กรณีเหล่านี้ถือว่าเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทด้วยเช่นกัน ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 2 หมื่นบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ⁶⁸

นอกจากนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จะไม่ได้รับยกเว้นให้สามารถพิสูจน์ความจริงในเรื่องภาระหนี้สินของลูกหนี้ที่ตนได้บอกกล่าวให้บุคคลอื่นรับรู้อันจะทำให้ตนไม่ต้องรับโทษตามกฎหมาย เนื่องจากเรื่องภาระหนี้สินของบุคคลใดๆ นั้น ถึงแม้จะเป็นเรื่องจริงแต่ถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและการพิสูจน์ไม่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ดังนั้นผู้ติดตามทวงหนี้จึงไม่อาจหยิบยกข้อยกเว้นของกฎหมายเป็นคุณแก่ตนได้⁶⁹

2.3 ดูหมิ่นซึ่งหน้า เช่น กรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้พูดจาดูถูกเหยียดหยามไม่ว่าต่อหน้าหรือทางโทรศัพท์ อาจเป็นคำด่าด้วยถ้อยคำหยาบคายในทำนองเสียหาย (แต่ไม่รวมถึงคำเรียกที่ไม่สุภาพ เช่น เรียกชื่อขึ้นต้นว่า ไอ้-, อี- เป็นต้น) หรืออาจจะใช้วิธีการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางก็ได้ กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็นการดูหมิ่นซึ่งหน้า ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องถูกระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1 พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁷⁰

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกา

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1739/2523 “เดิมห้างโจทก์กับบริษัทจำเลยที่ 1 ติดต่อกันมาหลายปี โดยโจทก์ซื้อสินค้าจากจำเลยที่ 1 ต่อมาโจทก์เลิกซื้อสินค้าจากจำเลยที่ 1 และยังคงชำระค่าสินค้าจำเลยที่ 1 อยู่ จำเลยที่ 1 ได้ทวงถามโจทก์ให้ชำระหนี้หลายครั้งแล้ว โจทก์ไม่ชำระ จึงได้มีประกาศโฆษณาลงในหนังสือพิมพ์ข้อความว่า ให้โจทก์จัดการชำระหนี้ที่ค้างจำเลยที่ 1 ภายใน 7 วัน มิฉะนั้น จะดำเนินการตามกฎหมาย ดังนี้ แม้จะฟังว่าจำเลยที่ 1 และที่ 2 ในฐานะกรรมการผู้จัดการของจำเลยที่ 1 และส่วนตัว เป็นผู้จัดทำมีการประกาศข้อความดังกล่าวก็ตาม ข้อความที่ประกาศนั้นก็เป็นเรื่องคำเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ซึ่ง

⁶⁸ มาตรา 326 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

⁶⁹ มาตรา 330 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ในกรณีหมิ่นประมาท ถ้าผู้ถูกหาว่ากระทำความผิด พิสูจน์ได้ว่าข้อที่หาว่าเป็นหมิ่นประมาทนั้นเป็นความจริง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ

แต่ห้ามไม่ให้พิสูจน์ ถ้าข้อที่หาว่าเป็นหมิ่นประมาทนั้นเป็นการใส่ความในเรื่องส่วนตัว และการพิสูจน์จะไม่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน”

⁷⁰ มาตรา 393 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

จำเลยที่ 1 มีสิทธิที่จะกระทำได้ตามกฎหมาย ทั้งข้อความที่ประกาศก็ไม่มีข้อความใดที่เป็นการใส่ความโจทก์ โดยประการที่น่าทำให้เสียชื่อเสียงหรือถูกดูหมิ่น การกระทำของจำเลยทั้งสอง จึงไม่มีความผิดฐานหมิ่นประมาทตาม ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 328"

- คำพิพากษาฎีกาที่ 2798/2516 "จำเลยเป็นผู้แทนจำหน่ายหนังสือพิมพ์ของโจทก์ร่วม หนังสือพิมพ์ของโจทก์ร่วมได้ลงพิมพ์โฆษณาข้อความทำนองว่าจำเลยค่างชำระหนี้สินเป็นจำนวนมาก เป็นผู้ถ่วงเวลาการชำระเงินและมีมารยาทไม่ดีเป็นข้อความที่เห็นได้ว่าอาจเกิดความเสื่อมเสียแก่ฐานะของจำเลยซึ่งเป็นพ่อค้าได้ จำเลยจึงลงพิมพ์โฆษณาข้อความโต้ตอบในหนังสือพิมพ์ มีใจความตอนแรกแสดงถึงจำนวนหนี้สินที่ค่างชำระระหว่างโจทก์ร่วมกับจำเลยว่ามีไม่มาก และต่อมาก็เป็นข้อความว่าโจทก์ร่วม เช่นว่าโจทก์ร่วมมีเจตนาไม่ดี ใช้คำพูดแข็งแแกร่ง ไร้เหตุผลเป็นบุคคลต่ำต้อย เขี้ยมเกรียม ชั่วร้ายต่อผู้แทนเป็นคนหน้าเนื่อใจเสีย มีวิธีการเลวทรามต่ำช้า ไร้มารยาทและไม่มีจรรยาทางหนังสือพิมพ์ ดังนี้ เป็นข้อความที่ตอบโต้เพื่อให้ผู้รู้เห็นได้เข้าใจว่า ผู้ที่กล่าวหาจำเลยเสียหายนั้นเป็นบุคคลที่ไม่ควรเชื่อถือ เป็นการกระทำที่ป้องกันความเสียหายของจำเลยโดยตรง และพฤติการณ์ได้เป็นไปโดยการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ เฉพาะในเรื่องที่จำเลยถูกกล่าวหาหลังจากโจทก์ร่วมได้โฆษณากล่าวหาจำเลยแล้ว จึงเป็นการแสดงข้อความโดยสุจริต เพื่อป้องกันตนตามคลองธรรม จำเลยไม่มีความผิดฐานหมิ่นประมาท"

3) การติดตามทวงหนี้ที่เป็นการคุกคามต่อทรัพย์สิน

3.1 ความผิดฐานลักทรัพย์ เช่น ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ไปทวงเงินจากลูกหนี้แต่ลูกหนี้ไม่ยอมชำระให้จึงได้ยึดสิ่งของอย่างอื่นของลูกหนี้หรือที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไปแทน หากสิ่งของหรือทรัพย์สินที่ผู้ติดตามทวงหนี้ยึดเอานั้นมีราคามากกว่าจำนวนที่ลูกหนี้ค่างชำระแล้ว พฤติการณ์เช่นนี้จะถือว่าผู้ติดตามทวงหนี้มีเจตนาที่จะเอาทรัพย์สินของลูกหนี้ไปโดยทุจริต ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องถูกระวางโทษไม่เกิน 3 ปี และปรับไม่เกิน 6 พันบาท⁷¹

⁷¹ หากเจ้าหน้าที่เอาทรัพย์สินไปและทรัพย์สินนั้นมีราคาไม่เกินไปกว่าจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้ค่างชำระ จะถือว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีเจตนาทุจริตที่จะลักทรัพย์ เป็นแต่ว่ามีแต่เพียงเจตนาใช้อำนาจบังคับตามสิทธิของตนโดยพลการเท่านั้น (คำพิพากษาฎีกาที่ 2041/2515, 251/2513)

⁷¹ มาตรา 334 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า "ผู้ใดเอาทรัพย์สินของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไปโดยทุจริต ผู้นั้นกระทำความผิดฐานลักทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินหกพันบาท"

ตัวอย่างคำพิพากษาฎีกา

- ในกรณีที่มีพฤติการณ์ที่แสดงว่าเอาของอื่นไปโดยมีเจตนาจะยึดไว้เป็นประกัน หรือให้ลูกหนี้ตามไปชำระหนี้เช่นนี้จะไม่ถือว่าเป็นการลัทธิทรัพย์ เช่นมาทวงเงินไม่แล้วไม่เจอตัวลูกหนี้ จึงได้นำตุ๋นไปและสั่งลูกเมียลูกหนี้ไว้ว่าให้ลูกหนี้ตามไปไถ่คืนเช่นนี้ไม่เป็นความผิดฐานลักทรัพย์ ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 1715/2534 จำเลยเอาตุ๋นของผู้เสียหายไปเพื่อให้ผู้เสียหายและภริยา ผู้เสียหายไปติดต่อชำระหนี้ที่ค้างต่อกัน จึงไม่เป็นการเอาทรัพย์ของผู้อื่นไปโดยทุจริต หรือเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นกรณีไม่ต้องด้วย ป.อ. มาตรา 334 จำเลยจึงไม่มีความผิด

3.2 ความผิดฐานกรรโชกทรัพย์ เช่น กรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ส่งจดหมายทวงถามในลักษณะข่มขู่ลูกหนี้ว่าได้รับอนุมัติฟ้องแล้ว หรือหากไม่ชำระจะยึดทรัพย์สินและจะถูกจับติดคุก เป็นต้น หรือกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ข่มขู่ว่าถ้าไม่ใช้หนี้จะระเบิดร้านหรือจะเผาร้านของลูกหนี้ กรณีเช่นนี้เป็นการข่มขืนใจผู้อื่นให้ยอมหรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินโดยการขู่เข็ญ มีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี และปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท⁷²

ตัวอย่างคำพิพากษาฎีกา

- คำพิพากษาฎีกาที่ 3512/2532 จำเลยส่งจดหมายข่มขู่เรียกเอาเงินจากผู้เสียหาย หากขัดขืน จะทำการระเบิดร้านค้าของผู้เสียหายให้พังพินาศ แต่ผู้เสียหายไม่ยอมให้เงินหรือยอมรับว่าจะให้เงินแก่จำเลยตามที่เรียกร้อง ถือได้ว่าจำเลยได้ลงมือกระทำความผิดไปโดยตลอดแล้ว แต่การกระทำนั้นไม่บรรลุผลการกระทำของจำเลยจึงเป็นความผิดฐานพยายามกรรโชกอย่างไรก็ตามกรณีที่ข่มขู่ว่าถ้าไม่ออกเช็คใหม่แทนเช็คเก่าจะเอาเข้าตະรวงนั้นไม่เป็นความผิดฐานกรรโชกทรัพย์ เพราะเป็นการขู่จะใช้สิทธิตามปกติทั่วไป ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 672/2519, โจทก์ขู่จำเลยว่าจะให้เจ้าพนักงานดำเนินคดีกับจำเลยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็คฯ เพราะธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็คที่จำเลยสั่งจ่ายชำระหนี้แก่โจทก์ จำเลยจึงยอมสั่งจ่ายเช็คใหม่จำนวนเงินเกินกว่าหนี้เดิมให้โจทก์ ดังนี้ หาใช่ เป็นการข่มขู่อันเป็นเหตุให้นิติกรรมตกเป็นโมฆียะไม่ เพราะเป็นการขู่จะใช้สิทธิตามกฎหมายโดยชอบ การที่จำเลยยอมสั่งจ่ายเช็คจำนวน

⁷² มาตรา 337 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า "ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่นให้ยอมให้หรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน โดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือโดยขู่เข็ญว่าจะทำอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของผู้ถูกขู่เข็ญหรือของบุคคลที่สาม จนผู้ถูกข่มขืนใจยอมเช่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานกรรโชก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท"

เงินเกินกว่าหนี้เดิมเพื่อแลกเช็คฉบับที่ถูกธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินคืนจากโจทก์ และเพื่อระงับเรื่องโจทก์จะดำเนินคดีกับจำเลย จึงเป็นการยอมความกันในคดีอาญาเรื่องเช็คนั้นใช้บังคับกันได้ ไม่ขัดต่อกฎหมาย จำเลยต้องรับผิดชอบโจทก์ตามเช็คที่สั่งจ่ายใหม่เต็มจำนวน

3.3 ความผิดฐานชิงทรัพย์ เช่น กรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ไปทวงเงินลูกหนี้แต่ลูกหนี้ออกว่าไม่มีจึงยื้อแย่งเอาเงินมาแล้วใช้มีดแทงลูกหนี้ตาย หรือใช้ปืนข่มขู่ให้ลูกหนี้ออมเงินให้ยอมเป็นความผิดฐานชิงทรัพย์ หรือใช้ปืนขู่เอาโทรศัพท์คนไปก่อนบอกว่ามีเงินค่อยตามไปได้คืน กรณีเช่นนี้ผู้ติดตามทวงหนี้มีความผิดฐานชิงทรัพย์ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงสองหมื่นบาท⁷³ หากการชิงทรัพย์นั้นทำให้ลูกหนี้ได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษผู้กระทำความผิดระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสี่หมื่นบาท⁷⁴ หากลูกหนี้ได้รับอันตรายสาหัส ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สามหมื่นบาทถึงสี่หมื่นบาท⁷⁵

ตัวอย่างคำพิพากษากฎีกา

- คำพิพากษากฎีกาที่ 2474/2531 จำเลยไปทวงเงินที่ผู้เสียหายเป็นหนี้ จ. ผู้เสียหายไม่มีให้ จำเลยจึงใช้อาวุธปืนขู่บังคับให้ผู้เสียหายมอบทรัพย์ให้ แม้จำเลยจะกระทำเพื่อทวงหนี้แทน จ. และพูดว่าเมื่อผู้เสียหายมีเงินเมื่อไรให้ไปไถ่คืน ก็ถือได้ว่าเป็นการขู่เข็ญเอาทรัพย์ของผู้เสียหายไปเพื่อประโยชน์ของจำเลยโดยเจตนาทุจริต เพราะจำเลยไม่มีอำนาจเอา

⁷³ มาตรา 339 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดลักทรัพย์โดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือขู่เข็ญว่าในทันใดนั้นจะใช้กำลังประทุษร้าย เพื่อ

(๑) ให้ความสะดวกแก่การลักทรัพย์หรือการพาทรัพย์นั้นไป

(๒) ให้ยื่นให้ซึ่งทรัพย์นั้น

(๓) ยึดถือเอาทรัพย์นั้นไว้

(๔) ปกปิดการกระทำความผิดนั้น หรือ

(๕) ให้พ้นจากการจับกุม

ผู้นั้นกระทำความผิดฐานชิงทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงสองหมื่นบาท”

⁷⁴ มาตรา 339 วรรคสาม แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ถ้าการชิงทรัพย์เป็นเหตุให้ผู้ได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ผู้กระทำความผิดระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสี่หมื่นบาท”

⁷⁵ มาตรา 339 วรรคท้าย แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ถ้าการชิงทรัพย์เป็นเหตุให้ผู้ได้รับอันตรายสาหัส ผู้กระทำความผิดระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สามหมื่นบาทถึงสี่หมื่นบาท”

ทรัพย์สินของผู้เสียหายไปโดยผลการและโดยผู้เชื่อว่าจะใช้กำลังประทุษร้ายเช่นนั้นได้ จำเลยจึงมีความผิดฐานชิงทรัพย์ และเมื่อเป็นความผิดฐานชิงทรัพย์แล้ว ย่อมไม่มีความผิดฐานทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพอีก

3.4 ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ เนื่องจากในการติดตามทวงหนี้ นั้นมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาดูว่าผู้ติดตามทวงหนี้มีสิทธิจะรับชำระหนี้แทนเจ้าหนี้ได้หรือไม่หากปรากฏว่าเจ้าหนี้มิได้มอบอำนาจให้ไปรับเงิน ผู้ติดตามทวงหนี้ย่อมไม่มีอำนาจในการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ที่ไม่มีอำนาจรับชำระหนี้แทนเจ้าหนี้ไปรับชำระหนี้กับลูกหนี้มาแล้วเบียดบังไปเป็นประโยชน์ส่วนตน กรณีจึงเป็นการยกยอกเงินของลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁷⁶

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกา

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 33/2532 โจทก์มอบหมายให้จำเลยซึ่งเป็นทนายความของโจทก์ในคดีก่อนมีอำนาจรับเงินจากจำเลยในคดีนั้นแทนโจทก์ได้เมื่อจำเลยรับเงินจาก ธ. ซึ่งชำระหนี้แก่โจทก์แทนจำเลยในคดีดังกล่าว เงินที่จำเลยรับไว้จึงตกเป็นของโจทก์จำเลยเบียดบังเอาเงินนั้นไปเป็นประโยชน์ส่วนตนโดยทุจริต การกระทำของจำเลยเป็นความผิดฐานยกยอก โจทก์ย่อมเป็นผู้เสียหายมีอำนาจ

3.5 ความผิดฐานริดเอาทรัพย์สิน โดยการริดเอาทรัพย์สินมีลักษณะการกระทำผิดเหมือนการกรรโชกทรัพย์แต่ต่างกันเฉพาะวิธีการบังคับ กล่าวคือ การกรรโชกทรัพย์ จะเป็นการขู่ว่าจะทำร้ายทำอันตราย แต่การริดเอาทรัพย์สินจะเป็นกรณีที่ผู้กระทำขู่ว่าจะเปิดเผยความลับซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่ถูกขู่หรือบุคคลอื่น จนผู้ที่ถูกขูยินยอมมอบเงินหรือทรัพย์สินให้ ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ข่มขู่ว่าถ้าไม่ใช้หนี้จะเปิดเผยความลับของบริษัทว่ามีหนี้สินมากขาดทุนเช่นนี้ก็เป็นความผิดฐานริดเอาทรัพย์สิน ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 1 ปี ถึง 10 ปี และปรับตั้งแต่ 2 พันบาท ถึง 2 หมื่นบาท⁷⁷

⁷⁶ มาตรา 352 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต ผู้นั้นกระทำความผิดฐานยกยอก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

⁷⁷ มาตรา 338 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดข่มขืนใจผู้อื่น ให้ยอมให้ หรือยอมจะให้ตนหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน โดยผู้เชื่อว่าเปิดเผยความลับซึ่งการเปิดเผยนั้นจะทำให้ผู้

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกา

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1945/2514 จำเลยได้ข่มขู่โจทก์ว่าจะเปิดเผยความลับทางการค้าต่อพ่อค้า และท้องตลาดกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการหลบเลี่ยงภาษีของห้างหุ้นส่วน อันจะทำให้ห้างดังกล่าวซึ่งมีโจทก์เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการได้รับความเสียหายจนโจทก์ยอมจะจ่ายเงินแก่จำเลยตามที่ขู่เชื่อนั้น จึงถือว่าโจทก์เป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(4) แล้ว โจทก์จึงมีอำนาจฟ้องขอให้ลงโทษตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 337, 338 ได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 28

3.6 ความผิดฐานทำให้เสียหาย ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ตั้งใจที่จะทำร้ายหรือทำให้ทรัพย์สินของลูกหนี้ได้รับความเสียหาย เช่น ไม่พอใจลูกหนี้จึงเอาเหรียญไปขูดรถของลูกหนี้ ในกรณีเช่นนี้ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องระวางโทษไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 6 พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁷⁸

3.7 ความผิดฐานบุกรุก การบุกรุกนั้นไม่ได้หมายความว่าความเฉพาะการเข้าไปในบ้านหรือที่ดินซึ่งเจ้าของเป็นผู้อยู่อาศัยหรือครอบครองแต่เท่านั้น แต่หากยังหมายความว่ารวมถึงการเข้าไปรบกวนการครอบครองของ ผู้เช่า ห้องเช่า บ้านเช่าหรือที่ดิน ซึ่งผู้เช่าครอบครองอยู่ด้วย ทั้งนี้ ไม่ว่าจะการเข้าป่านั้นจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยึดถือ ครอบครอง หรือเข้าไปรบกวนการครอบครองของเจ้าของหรือผู้เช่าหรือแม้กระทั่งการเข้าไปโดยไม่มีเหตุอันสมควร ก็ถือได้ว่าเป็นความผิดฐานบุกรุกแล้ว อย่างไรก็ตาม การเข้าไปทวงหนี้ที่บ้านของลูกหนี้ อาจถือได้ว่าเป็นการเข้าไปโดยมีเหตุอันสมควร เนื่องจากถือว่าลูกหนี้อนุญาตโดยปริยาย แต่ถ้าลูกหนี้แจ้งว่ายังไม่มีเงินชำระหนี้และไล่ให้ผู้ติดตามทวงหนี้ออกจากบ้าน ก็ต้องถือว่าลูกหนี้ได้เพิกถอนคำอนุญาตให้เข้ามาแล้ว หากผู้ติดตามทวงหนี้ไม่ยอมออกจากบ้านของลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ก็มีความผิดฐานบุกรุก⁷⁹ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁸⁰

ถูกขู่เชื่อนหรือบุคคลที่สามเสียหาย จนผู้ถูกข่มขู่ยินยอมเช่นนั้น ผู้นั้นกระทำความผิดฐานริดเอาทรัพย์สิน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท"

⁷⁸ มาตรา 358 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า "ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือทำให้ไร้ประโยชน์ ซึ่งทรัพย์สินของผู้อื่นหรือผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำให้เสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

⁷⁹ ประพันธ์ ทรัพย์แสง, "ศิลปะการเร่งรัดและการติดตามหนี้สิน", (กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2536), หน้า 140-141

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกา

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4477/2531 เมื่อโจทก์ซึ่งเป็นผู้เช่าและครอบครองอาคารพิพาทค้างชำระค่าเช่าหากจำเลยประสงค์จะขับไล่โจทก์ก็ชอบที่จะดำเนินการตามกฎหมายจำเลยไม่มีอำนาจกระทำโดยพลการใช้กุญแจพร้อมโซ่เหล็กคล้องและปิดประตูเหล็กอันเป็นทางเข้าออกอาคารพิพาท ทำให้โจทก์เข้าไปในอาคารพิพาทไม่ได้ เป็นการลวงล้ำเข้าไปในอำนาจการครอบครองของโจทก์ถือได้ว่าจำเลยเข้าไปกระทำการรบกวนการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ของโจทก์โดยปกติสุขตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 362

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2549/2532 จำเลยเข้าไปในบ้านผู้เสียหายเพื่อทวงค่าแรงที่ผู้เสียหายค้างบุตรชายของจำเลย เป็นการเข้าไปโดยมีเหตุผลสมควรโดยสุจริตแม้จำเลยจะได้ถือมีดไปด้วย แต่ก็เพียงมีดเหลียนซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปใช้สำหรับหวดหญ้า และไม่ปรากฏว่าจำเลยตั้งใจจะไปทำร้ายผู้เสียหายตั้งแต่แรก จึงไม่อาจถือได้ว่าจำเลยมีเจตนาบุกรุก

จากตัวอย่างที่ผู้เขียนได้หยิบยกกล่าวไว้ข้างต้นนี้ เป็นเพียงตัวอย่างของรูปแบบการติดตามทวงหนี้ในบางกรณีเท่านั้น เนื่องจากในทางปฏิบัติอาจมีการติดตามทวงหนี้ได้หลายรูปแบบ และบางรูปแบบอาจเป็นความผิดต่อกฎหมายอาญาชัดเจน ซึ่งต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเข้าองค์ประกอบตามที่กฎหมายอาญากำหนดไว้ว่าเป็นความผิดหรือไม่ หากวิธีการติดตามทวงหนี้รูปแบบใดมีลักษณะครบองค์ประกอบความผิดตามที่กฎหมายอาญากำหนดไว้แล้ว ผู้ติดตามทวงหนี้นี้ย่อมต้องรับโทษตามกฎหมายอาญาตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับความผิดฐานนั้น

2.6.2.3 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจุบันมีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย⁸¹ (ประกาศ ธปท.) ที่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ใน “การติดตามทวงถามหนี้” ซึ่งยังมีผลบังคับใช้อยู่ในขณะนี้จำนวนหลายฉบับ โดยสามารถแยกพิจารณาตามประเภทของ “ธุรกิจ” ได้ดังนี้

⁸⁰ มาตรา 358 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า “ผู้ใดเข้าไปในอสังหาริมทรัพย์ของผู้อื่น เพื่อถือการครอบครองอสังหาริมทรัพย์นั้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือเข้าไปกระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวนการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ของเขาโดยปกติสุข ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

⁸¹ ต่อจากนี้ จะใช้คำว่า “ประกาศ ธปท.” แทนคำว่า “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย”

(1) ธุรกิจบัตรเครดิต

ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น มีประกาศ ธปท. ที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีหลักเกณฑ์ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของ "การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้" ไว้ด้วยเป็นจำนวน 2 ฉบับ โดยแยกการควบคุมตามประเภทของ "ผู้ประกอบธุรกิจ" ดังนี้

1) ประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549⁸² (อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22(8) แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505)

2) ประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549⁸³ (อาศัยอำนาจตามความในข้อ 6(1) และข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545)

ก. ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

ถึงแม้ว่าประกาศ ธปท. ทั้ง 2 ฉบับนี้จะมีขอบเขตการบังคับใช้ที่แตกต่างกันตาม "ประเภทของผู้ประกอบธุรกิจ" ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์, ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีไชธนาคารพาณิชย์ แต่ในส่วนของข้อกำหนดที่เกี่ยวกับ "การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้" ที่เป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ในประกาศแต่ละฉบับนั้น จะมีหลักเกณฑ์เป็นอย่างเดียวกันทุกประการ⁸⁴ ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอกล่าวถึงรายละเอียดไว้รวมกัน ดังนี้คือ ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีไชธนาคารพาณิชย์จะต้องถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

⁸² โปรดดูภาคผนวก

⁸³ โปรดดูภาคผนวก

⁸⁴ ข้อ 4.5 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และ

ข้อ 4.5 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

(1) หากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคม่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคชำระในแต่ละงวด ดังนี้

(ก) ผู้ถือบัตรรายใหม่ นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น เว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวน

(ข) ผู้ถือบัตรรายเก่า ก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ต้องชำระหนี้ในแต่ละงวด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น เว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวน

(2) ต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

(3) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครายล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(4) กรณีที่ผู้ถือบัตรมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้นทันที

ข. การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ประกาศ ธปท. ทั้งสองฉบับได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของ "การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน" ซึ่งมีหลักเกณฑ์เป็นอย่างเดียวกัน⁶⁵ กล่าวคือ ให้ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีธนาคารพาณิชย์แล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครายภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็วด้วย

⁶⁵ ข้อ 4.8 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และ

ข้อ 4.8 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ค. มาตรการลงโทษ

แยกพิจารณาโทษตามประเภทของผู้ประกอบธุรกิจได้ดังนี้

(1) กรณีธนาคารพาณิชย์ หากธนาคารพาณิชย์ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นประกาศที่ออกตามความในมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 นั้น จะต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท⁸⁶

(2) ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ หากผู้ประกอบการบัตรเครดิตฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งเป็นประกาศที่ออกตามความในข้อ 6 (1) ข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 ก็จะมีโทษตามข้อ 10 แห่งประกาศกระทรวงการคลังฯ ฉบับดังกล่าว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่กระทำการฝ่าฝืนนั้นแก้ไขการกระทำภายในระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากผู้ประกอบการบัตรเครดิตยังคงเพิกเฉยละเลยไม่แก้ไขตามคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวได้ และหากผู้ประกอบการบัตรเครดิตยังคงเพิกเฉยต่อคำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะถูกลงโทษโดยรัฐมนตรีว่าการคลังอาจมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจนั้น⁸⁷

นอกจากนี้ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 เป็นประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามความตามความในข้อ 5 ข้อ 7 ข้อ 8 และข้อ 14 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ

⁸⁶ "มาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 บัญญัติว่า "ธนาคารพาณิชย์ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 5ตรี วรรคหนึ่ง.....หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขหรือคำสั่งของ ธนาคารแห่งประเทศไทยตาม มาตรา 12 (4) (ก).....มาตรา 22 วรรคสอง มาตรา 24ตรี หรือ มาตรา 24ตรี ต้องระวางโทษปรับ ไม่เกินสามแสนบาท"

⁸⁷ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 ข้อ 10

ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัย และสุขภาพแห่งสาธารณชน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศ ธปท. จึงเท่ากับเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับดังกล่าวด้วย จึงต้องรับโทษ ตามข้อ 17 ของประกาศคณะปฏิวัติ โดยจะระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่น บาท และหากเป็นการกระทำผิดต่อเนื่องก็ให้ปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งพันบาทตลอดระยะเวลาที่ยัง ทำการฝ่าฝืนด้วย⁸⁸

(2) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนั้น มี ประกาศ ธปท. ที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ โดยมีหลักเกณฑ์ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของ “การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ และใบเสร็จรับเงิน การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้” ไว้ด้วยเป็นจำนวน 3 ฉบับ โดยแยกการควบคุมตามประเภทของ “ผู้ประกอบการ” ดังนี้

1) ประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549⁸⁹ (อาศัยอำนาจตามมาตรา 22(8) แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505)

2) ประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับบริษัทเงินทุน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549⁹⁰ (ออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 22 ตรี แห่งพระราชบัญญัติการประกอบ ธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522)

3) ประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่มีชื่อ สถาบันการเงิน ลงวันที่ วันที่ 20 กรกฎาคม 2549⁹¹ (อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 แห่ง

⁸⁸ ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือสุขภาพแห่งสาธารณชน ข้อ 17

⁸⁹ โปรดดูภาคผนวก

⁹⁰ โปรดดูภาคผนวก

⁹¹ โปรดดูภาคผนวก

ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548)

ก. ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

ถึงแม้ว่าประกาศ ธปท. ทั้ง 3 ฉบับนี้จะมีขอบเขตการบังคับใช้ที่แตกต่างกันตาม “ประเภทของผู้ประกอบธุรกิจ” ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์, บริษัทเงินทุน และผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซ่สถาบันการเงิน แต่ในส่วนของข้อกำหนดที่เกี่ยวกับ “การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้” ที่เป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ในประกาศแต่ละฉบับนั้น จะมีลักษณะที่เป็นอย่างเดียวกันทุกประการ⁹² ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอกล่าวถึงไว้พร้อมกันดังนี้คือ ในการการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ นั้น ผู้ประกอบธุรกิจทั้ง 3 ประเภทข้างต้นจะต้องถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระโดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

(2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(3) จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้โดยแยกเป็นเงินต้นดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจ

⁹² ข้อ 4.6 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับธนาคารพาณิชย์ และ

ข้อ 4.6 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับบริษัทเงินทุน และ

ข้อ 4.7 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซ่สถาบันการเงิน

ต้องแสดงยอดหนี้ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินสด ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงินด้วย

(4) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคมิผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

ข. การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ประกาศ ธพท. ทั้ง 3 ฉบับได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของ “การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน” ซึ่งมีหลักเกณฑ์เป็นอย่างเดียวกัน⁹³ กล่าวคือ ให้ธนาคารพาณิชย์, บริษัทเงินทุน หรือผู้ประกอบการที่มีไซสถาบันการเงิน แล้วแต่กรณี จะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

ค. มาตรการลงโทษ

แยกพิจารณาโทษตามประเภทของผู้ประกอบธุรกิจได้ดังนี้

(1) กรณีธนาคารพาณิชย์ หากธนาคารพาณิชย์ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ธพท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นประกาศที่ออกตามความในมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 นั้น ก็จะมีโทษตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยจะต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท⁹⁴

⁹³ ข้อ 4.9 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับธนาคารพาณิชย์ และ

ข้อ 4.9 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับบริษัทเงินทุน และ

ข้อ 4.9 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซสถาบันการเงิน

⁹⁴ มาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 บัญญัติว่า “ธนาคารพาณิชย์ใด ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 5ตรี วรรคหนึ่ง.....หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขหรือคำสั่ง

(2) กรณีบริษัทเงินทุน หากบริษัทฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับบริษัทเงินทุนซึ่งเป็นประกาศที่ออกตามความในมาตรา 22 ตีร แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 นั้น ก็จะมีโทษตามมาตรา 70 และ 79 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวโดยจะต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทและปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง⁹⁵ และเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบปรับได้⁹⁶

(3) ผู้ประกอบการที่มีไซสสถาบันการเงิน หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบการที่มีไซสสถาบันการเงินซึ่งเป็นประกาศที่ออกตามความในข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 ก็จะมีโทษตามข้อ 10 แห่งประกาศกระทรวงการคลังฯ ฉบับดังกล่าว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการที่กระทำการฝ่าฝืนนั้นแก้ไขการกระทำภายในระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากผู้ประกอบการก็ยังเพิกเฉยละเลยไม่แก้ไขตามคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวได้ และหากผู้ประกอบการยังคงเพิกเฉยต่อคำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังนั้น ผู้ประกอบการจะถูกลงโทษโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ของ ธนาคารแห่งประเทศไทยตาม มาตรา 12 (4) (ก).....มาตรา 22 วรรคสอง มาตรา 24 ทวิ หรือ มาตรา 24 ตีร ต้องระวางโทษปรับ ไม่เกินสามแสนบาท"

⁹⁵ มาตรา 70 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า "บริษัทใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 10.....มาตรา 22 ตีร มาตรา 23 ทวิ.....ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละสามพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง"

⁹⁶ มาตรา 79 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า "ความผิดตามมาตรา 70 หรือมาตรา 75 ให้คณะกรรมการที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้"

อาจมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของผู้ประกอบธุรกิจนั้น⁹⁷

นอกจากนี้ เนื่องจากประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขอใบอนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 นั้น เป็นประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามความตามความในข้อ 5 ข้อ 7 ข้อ 8 และข้อ 14 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยและผาสุกแห่งสาธารณชน ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศ ธปท. จึงเท่ากับเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับดังกล่าวด้วย จึงต้องรับโทษตามข้อ 17 ของประกาศคณะปฏิวัติ โดยจะระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท และหากเป็นการกระทำผิดต่อเนื่องก็ให้ปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งพันบาทตลอดระยะเวลาที่ยังทำการฝ่าฝืนด้วย⁹⁸

2.6.2.4 พระราชบัญญัติธนาคาร พ.ศ. 2528 และข้อบังคับสภาพัฒนาการศรัทธาว่าด้วยมรรยาทธนาคาร พ.ศ.2529

ในกรณีที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นบุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพ "ธนาคาร" ไม่ว่าจะเป็ธนาคารประจำสำนักงานธนาคารก็ดีหรือสำนักงานกฎหมายก็ดี ล้วนมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามบทบัญญัติในหมวดที่ว่าด้วย "มรรยาทธนาคาร" ตามพระราชบัญญัติธนาคาร พ.ศ. 2528 ที่กำหนดให้ธนาคารต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับว่าด้วยมรรยาทธนาคารอย่างเคร่งครัด หากธนาคารผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยมรรยาทธนาคารแล้ว จะถือว่าได้ประพฤติผิดมรรยาทธนาคาร⁹⁹ และต้องรับโทษอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่พระราชบัญญัติธนาคาร พ.ศ.2528 กำหนดไว้ คือ ภาคทัณฑ์

⁹⁷ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขอใบอนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 ข้อ 10

⁹⁸ ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน ข้อ 17

⁹⁹ มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติธนาคาร บัญญัติว่า "ธนาคารต้องประพฤติดนตามข้อบังคับว่าด้วยมรรยาทธนาคาร การกำหนดมรรยาทธนาคารให้สภาพัฒนาการศรัทธาเป็นข้อบังคับ

ธนาคารผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับที่สภาพัฒนาการศรัทธาขึ้นตามวรรคนี้ ให้ถือว่าธนาคารผู้นั้นประพฤติผิดมรรยาทธนาคาร"

หรือห้ามทำการเป็นทนายความมีกำหนดไม่เกินสามปี หรือลบชื่อออกจากทะเบียนทนายความ¹⁰⁰ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงแห่งพฤติกรรม

สำหรับ “ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ.2529” นั้น เป็นข้อบังคับเกี่ยวกับมรรยาททนายความที่ใช้สำหรับควบคุมความประพฤติของทนายความเป็นการเฉพาะ โดยข้อกำหนดในข้อบังคับฯ จะมีทั้งข้อกำหนดในส่วนที่เป็นข้อควรปฏิบัติสำหรับทนายความ เช่น ข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการแต่งกาย, ข้อควรปฏิบัติตามคำสั่งตามกฎหมายและข้อบังคับ เป็นต้น และข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นข้อห้ามปฏิบัติสำหรับทนายความในเรื่องต่างๆ เช่น ข้อห้ามปฏิบัติต่อศาลและในศาล หรือข้อห้ามปฏิบัติต่อทนายความด้วยกันและต่อประชาชนผู้มีอรรถคดี เป็นต้น สำหรับข้อกำหนดที่สามารถนำมาปรับใช้ในการควบคุมความประพฤติของทนายความในการติดตามทวงหนี้ให้แก่ลูกความได้นั้นคือ บทบัญญัติในข้อ 18 ที่กำหนดว่า “ประกอบอาชีพ ดำเนินธุรกิจ หรือประพฤตินอานเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดีหรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของทนายความ” หากทนายความใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่มีลักษณะตามความที่กำหนดไว้ในข้อ 18 จะถือว่าทนายความผู้นั้นประพฤติผิดมรรยาททนายความ¹⁰¹

ควรสังเกตว่า ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ ข้อ 18 นี้ เป็นบทบัญญัติที่มีขอบเขตกว้างมาก ต้องอาศัยการตีความโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเป็นรายกรณีไปว่าเป็นการกระทำอันเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณทนายความหรือไม่ ซึ่งแนวทางในการตีความวินิจฉัยในทางปฏิบัตินั้นมักจะพิจารณาว่า การดำเนินการของทนายความดังกล่าวเป็นการแสดงตนหรือใช้ความเป็นทนายความไปกล่าวอ้างเพื่อให้บุคคลอื่นเชื่อถือหรือเคารพยำเกรงในความเป็นทนายความเพื่อให้เกิดความสะดวกในการประพฤตินั้นหรือไม่หากการกระทำมีลักษณะเช่นว่านี้ก็ถือว่าได้ฝ่าฝืนต่อข้อบังคับฯ ข้อนี้แล้ว อย่างไรก็ตาม การ

¹⁰⁰ มาตรา 52 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติทนายความ บัญญัติว่า “โทษผิดมรรยาททนายความ มี 3 สถาน คือ

- (1) ภาคทัณฑ์
- (2) ห้ามทำการเป็นทนายความมีกำหนดไม่เกินสามปี หรือ
- (3) ลบชื่อออกจากทะเบียนทนายความ”

¹⁰¹ ข้อ 4 แห่งข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ บัญญัติว่า “ทนายความผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับข้อใดข้อหนึ่งดังจะกล่าวต่อไปนี้ให้ถือว่าทนายความผู้นั้นประพฤติผิดมรรยาททนายความ”

ตีความจะต้องกระทำโดยเคร่งครัดและพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างถี่ถ้วน เพื่อมิให้ขอบเขตของข้อกำหนดนี้มีกว้างจนเกินไปด้วย¹⁰²

ตัวอย่างของคดีมรรยาทนายความ¹⁰³ที่สามารถนำมาเทียบเคียงกรณีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยทนายความได้ มีดังนี้

- คำสั่งที่ 12/2540 “ผู้ถูกแจ้งกล่าวหาทำคำฟ้องและหมายนัดไต่สวนมูลฟ้องคดีอาญาของศาล โดยระบุชื่อลูกความของตนเป็นโจทก์ ลูกหนี้ของผู้ความเป็นจำเลย แล้วส่งสำเนาคำฟ้องพร้อมหมายนัดไปให้ลูกหนี้ทางไปรษณีย์ และแนบนามบัตรของผู้ถูกกล่าวหาไปด้วย โดยไม่ได้ฟ้องคดีจริง จนศาลมีคำสั่งลงโทษฐานละเมิดอำนาจศาล ให้จำคุก 4 เดือน รับประทานพลดเหลือ 2 เดือน ต่อมาศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษากลับยกฟ้อง เพราะเป็นการกระทำนอกศาล คดีถึงที่สุดแล้ว การกระทำของผู้ถูกกล่าวหาเป็นการใช้วิธีการอันมิชอบธรรม ให้ลูกหนี้ของลูกความหลงผิดว่าศาลได้รับฟ้องคดีตามสำเนาคำฟ้องแล้ว เป็นการประพฤตินั้นไม่เหมาะสมยิ่ง ถือได้ว่าเป็นการแอบอ้างอำนาจศาล จึงเป็นการกระทำอันไม่เคารพยำเกรงต่อศาลนอกศาล อันอาจทำให้เสื่อมเสียต่ออำนาจศาล และได้กระทำโดยฐานะเป็นทนายความแล้ว ถือว่าได้ว่าเป็นการประพฤตินั้นเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของทนายความ ตามข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529 หมวด 2 ข้อ 6 และหมวด 4 ข้อ 18”

- คำสั่งที่ 12/2539 “ผู้ถูกกล่าวหาและผู้กล่าวหาทั้งสองว่า “ไฉ่เหี้ย ไฉ่สัตว์” เห็นว่าคำคำดังกล่าวเป็นคำพรูสวาท จะเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาข้อหาดูหมิ่นซึ่งหน้าหรือไม่ก็ตาม แต่เป็นถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมที่สุภาพชนผู้มีการศึกษาโดยเฉพาะผู้มีวิชาชีพทนายความจะกระทำและมีวิธีการอื่นเช่นที่ผู้ถูกกล่าวหายื่นคำร้องต่อศาลแจ้งความประพฤติของผู้กล่าวหาแล้ว ไม่จำเป็นต้องตอบโต้ด้วยคำพรูสวาท การกล่าวคำเช่นนั้นในศาลอันเป็นสถานที่อันทรงเกียรติแม้ว่าจะไม่ได้กล่าวในระหว่างการพิจารณาคดีก็ตาม แต่ก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงความประพฤตินั้นไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของทนายความ อันเป็นความผิดต่อข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ.2528 หมวด 4 ข้อ 18”

¹⁰² คณะกรรมการมรรยาททนายความ, คู่มือการสอบสวนคดีมรรยาททนายความ, สภาทนายความ, พิมพ์ครั้งที่ 2, 2542, หน้า 99-100

¹⁰³ เรื่องเดียวกัน, ย่อโดยนายปราโมทย์ ผลาภิรมย์, 24 ธันวาคม 2541

- คำสั่งที่ 6/2538 “พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ.2528 มิได้นิยามความหมายของการกระทำที่ชั่วร้ายไว้ จึงต้องตีความโดยอาศัยพฤติกรรมการกระทำประกอบกับเจตนาของผู้ถูกกล่าวหา คดีนี้ศาลได้พิพากษาลงโทษจำคุกฐานยกยอกทรัพย์ ซึ่งเป็นความผิดที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำในฐานะตัวแทน ทั้งผู้ถูกกล่าวหาเป็นทนายความ ย่อมต้องอาศัยความซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกความ แต่กลับไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามความประสงค์ของลูกความซึ่งเป็นตัวการ โดยหักเงินส่วนใหญ่ไว้เป็นประโยชน์ส่วนตัวโดยไม่แจ้งให้ลูกความทราบ ทำให้ลูกความได้รับความเสียหายคือได้ชื่อว่าผิดนัดชำระหนี้ จึงเป็นการประพฤติอันเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของทนายความ ทั้งยังเป็นกรกระทำซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่น่าไว้ใจในความซื่อสัตย์สุจริต จึงเป็นเหตุให้ลบชื่อออกจากทะเบียนทนายความได้”

2.6.3 มาตรการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้

2.6.3.1 มาตรการของภาครัฐ

(1) ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจุบัน นอกจากธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกประกาศ ธปท. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสำหรับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับและธุรกิจบัตรเครดิตเป็นจำนวนรวม 5 ฉบับที่มีเนื้อหาสาระในประกาศส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วนั้น เมื่อไม่นานมานี้ธนาคารแห่งประเทศไทยก็ได้มีมาตรการออก “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้”¹⁰⁴ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เหมาะสมของบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจที่สร้างความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ลูกหนี้ตามที่ได้มีการร้องเรียนจากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้จำนวนมาก ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจัดทำแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจ โดยออกเป็นหนังสือเวียน ขอความร่วมมือไปยังบรรดาผู้ประกอบการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ก็ดี หรือสถาบันการเงินที่มีใช่ธนาคารพาณิชย์ก็ดี หรือผู้ประกอบการที่มีใช่สถาบันการเงินก็ดี ให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เหมาะสมให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้

¹⁰⁴ โปรดดูภาคผนวก

* หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยที่ ธปท.ผนส. (21) ว. 1796/ 2550, ลงวันที่ 14 กันยายน 2550

ของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวได้ระดับหนึ่งในระหว่างที่ยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ เป็นกฎหมายเฉพาะในประเทศไทย โดยสาระสำคัญของแนวปฏิบัติมีดังต่อไปนี้

ก. ขอบเขตการใช้บังคับ

1) ประเภทของบุคคล บุคคลที่ต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้แก่ “ผู้ประกอบธุรกิจ” ดังต่อไปนี้

- 1.1 ธนาคารพาณิชย์
- 1.2 บริษัทเงินทุน
- 1.3 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- 1.4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
- 1.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน

2) ประเภทของหนี้ เมื่อพิจารณาเหตุผลในการออกแนวปฏิบัติของ ธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับนี้แล้วพบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ควบคุมการ ติดตามทวงถาม “หนี้ทุกประเภท” มิได้จำกัดแต่เพียงสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานเดียวกัน

3) รูปแบบการติดตามทวงหนี้ภายใต้การควบคุม แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ฉบับนี้ใช้บังคับกับทั้งกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ติดตามทวงถามเอง และ กรณีที่ว่าจ้างให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ดำเนินการแทน

ข. หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติภายใต้การควบคุม

(1) แนวปฏิบัติทั่วไป

1.1 เวลาและความถี่ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจ จะต้องติดต่อลูกหนี้ด้วยความถี่ที่เหมาะสม และภายในช่วงเวลาดังนี้

- ก) วันจันทร์ ถึง ศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00 – 20.00 น.
- ข) วันหยุดราชการ ระหว่างเวลา 8.00 – 18.00 น.

1.2 การแสดงตัวในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ ให้บริการเรียกเก็บหนี้จะต้องปฏิบัติดังนี้

- ก) แจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม
- ข) ในกรณีที่เป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ในขณะที่ได้พบตัวลูกหนี้โดยตรง จะต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทนด้วย

1.3 วิธีการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติดังนี้

- ก) ไม่เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย
- ข) ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้
- ค) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น
 - ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง
 - ไม่ปลอมแปลงบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้
 - ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัท ข้อมูลเครดิต
 - ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัท ข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว
 - ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียม

จากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใด อันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

- ง) ไม่ข่มขู่ คุกคามที่มีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น
- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น
 - ข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้ กระทำผิดกฎหมายหากไม่มีการชำระหนี้
 - ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย
 - ข่มขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย
 - ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้
- จ) ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น
- การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
 - ทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ
 - การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ
- ฉ) ไม่ใช่ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ ดุหมั่นหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำสิ่งผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

1.4 การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้จะต้องใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับ

ของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

- ก) ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณีย์บัตรหรือโทรสาร
- ข) ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้
- ค) ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ กล่าวคือสอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่เท่านั้น
- ง) ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่และสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย
- จ) ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ 1.4 ค) และ ง) เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

1.5 การรับเงินจากลูกหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

(2) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

2.1 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้อง

ปฏิบัติดังนี้

- ก) รับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง
- ข) จัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร
- ค) ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการเอง
- ง) แจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

ปฏิบัติดังนี้

2.2 การคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้อง

- ก) พิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน
- ข) พิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และการเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น
- ค) รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ ธปท. กำหนดเพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้
- ง) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

2.3 การให้ข้อมูลกับลูกหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้จะต้อง แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- ก) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- ข) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- ค) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)
- ง) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกค้าหนี้
- จ) สิทธิของลูกค้าหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

(3) การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

3.1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกค้าหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

3.2 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดระบบในการที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

อย่างไรก็ดี มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ดังกล่าวนี้เป็นเพียงมาตรการระยะสั้น ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะต้องติดตามอย่างใกล้ชิดระยะหนึ่งแล้วจึงประเมินผลสำเร็จต่อไป

(2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ปัจจุบัน สคบ. ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาการติดตามทวงหนี้ที่ไม่ถูกต้องเป็นจำนวนมาก และได้มีการหารือกับตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ เช่น อัยการสูงสุด, ธนาคารแห่งประเทศไทย, มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, องค์การสิทธิมนุษยชน ตลอดจนหน่วยงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางควบคุมพฤติกรรมทวงหนี้ของบริษัทรับจ้างทวงหนี้มิให้กระทำการทวงหนี้ลักษณะที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนกับลูกหนี้ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีมาตรการของ สคบ. ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ชัดเจน ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า สคบ. มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการควบคุมดูแลการเข้าทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบธุรกิจทำสัญญาที่เอาตัวเขาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไปเท่านั้น แต่ในกรณีปัญหาการติดตามทวงหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นเจ้าหนี้อันเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องตามสัญญานั้น มิได้อยู่ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. ที่จะสามารถเข้าไปควบคุมได้โดยตรง ดังนั้น สคบ. จึงไม่สามารถเข้าไปดำเนินการแก้ปัญหาติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้อย่างเต็มที่ เป็นแต่เพียงการหาหรือแนวทางในการร่วมกันตรวจสอบว่าการกระทำใดที่ถือว่าเข้าข่ายเป็นการข่มขู่ หรือประจานให้เกิดความอับอายนั้น เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้แก่หน่วยงานข้างต้นร่วมกันหาแนวทางจัดระเบียบการทวงหนี้เพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ที่ได้รับความเดือดร้อนต่อไปเท่านั้น

2.6.3.2 มาตรการของภาคเอกชน

ปัจจุบันหลายหน่วยงานภาคเอกชนหลายฝ่ายได้ตระหนักถึงปัญหาเรื่องการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมกันมากขึ้น เนื่องจากปัญหาดังกล่าวได้ทวีความรุนแรงและสร้างความเดือดร้อนเสียหายแก่ลูกหนี้ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้อย่างหนัก ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงได้สร้างมาตรการของตนเองขึ้นมาเพื่อรองรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่

1. บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NBC) หรือเครดิตบูโร

ปัจจุบันบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ได้มีแนวทางจะจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (คอลเซ็นเตอร์) เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในกรณีที่เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้หรือบริษัทติดตามทวงหนี้ใช้วาจาที่ไม่สุภาพ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทวงหนี้ โดยจะส่งเรื่องให้กับสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้โดยตรงได้รับทราบถึงวิธีการปฏิบัติของบรรดาสถาบันกฏหมาย สำนักงานทนายความ นักสืบหรือบริษัทรับจ้างทวงหนี้

2. สมาคมธนาคารไทย

จากการติดตามข่าวสารพบว่า ปัจจุบันทางสมาคมธนาคารไทย ซึ่งเป็นองค์กรส่วนรวมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมจำนวนทั้งสิ้น 16 ธนาคาร สมาคมจะปฏิบัติหน้าที่ในการประสานนโยบายกับภาครัฐอย่างใกล้ชิด เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการจัดทำแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้สำหรับบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจแล้ว ทางสมาคมก็ได้ตอบสนองแนวปฏิบัติดังกล่าวโดยการออกระเบียบปฏิบัติในการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ที่เหมาะสม และได้กำหนดให้สมาชิกมีมาตรฐานสัญญาจ้างทวง

ถามหน้าที่ควบคุมให้ผู้รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ปฏิบัติตามประกาศของรพท. อีกชั้นหนึ่ง อีกทั้งได้จัดให้การประชุมและให้สมาชิกชมรมปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ที่เหมาะสมอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังกำหนดให้สมาชิกของสมาคมจัดให้มีหน่วยงานรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคและแจ้งสถานที่ติดต่อให้แก่ผู้บริโภคทราบ และหากสมาชิกของสมาคมไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด สมาชิกต้องชี้แจงต่อกรรมการชมรมถึงเหตุผลที่ล่าช้าด้วย¹⁰⁵

2.6.4 ข้อจำกัดของกฎหมายและข้อจำกัดของมาตรการอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการในประเทศไทย

2.6.4.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด

แม้ว่ากฎหมายลักษณะละเมิดมาตรา 420¹⁰⁶ จะบัญญัติไว้ชัดเจนแล้วว่าบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อผู้เสียหาย แต่การที่ลูกหนี้จะพิสูจน์ว่าผู้ติดตามทวงหนี้กระทำละเมิดหรือไม่และต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนเท่าใดในทางความเป็นจริงนั้นมิใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย เพราะลูกหนี้หรือโจทก์มีหน้าที่จะต้องนำสืบถึงข้อเท็จจริงอันเป็นที่มาแห่งการกระทำนั้นเพื่อพิสูจน์ให้ศาลเชื่อว่าความเสียหายที่ตนได้รับนั้นเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือเป็นเพราะความประมาทเลินเล่อของผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นจำเลย ทั้งนี้ตามหลัก “ผู้ใดกล่าวอ้างผู้้นนำสืบ” ดังปรากฏในมาตรา 84/1¹⁰⁷ ตอนต้น แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หากลูกหนี้หรือโจทก์ไม่อาจพิสูจน์ได้ดังกล่าว ผู้ติดตามทวงหนี้ซึ่งเป็นจำเลยก็ไม่ต้องรับผิดชอบละเมิดนี้ แต่ปัญหาในการพิสูจน์ว่าผู้ติดตามทวงหนี้จงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้ลูกหนี้หรือโจทก์เสียหายในบางกรณีนั้นก็ยากแก่การพิสูจน์ให้เห็นถึงการ

¹⁰⁵ ข้อมูลจาก <http://www.thannews.th.com/detailnews.php?id=T1622641&issue=2264> (เปิดดูเว็บไซต์ ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550)

¹⁰⁶ มาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

¹⁰⁷ มาตรา 84/1 แห่งประมวลวิธีพิจารณาความแพ่ง บัญญัติว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น แต่ถ้ามีข้อสันนิษฐานไว้ในกฎหมายหรือมีข้อสันนิษฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งปรากฏจากสภาพปกติธรรมดาของเหตุการณ์เป็นคุณแก่คู่ความฝ่ายใด คู่ความฝ่ายนั้นต้องพิสูจน์เพียงว่าตนได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งการที่ตนจะได้รับประโยชน์ จากข้อสันนิษฐานนั้นครบถ้วนแล้ว”

กระทำ โดยเฉพาะการพิสูจน์ในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้จะใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ เช่นระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่สามารถตั้งเวลาโทรศัพท์ไปหาลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง หรือกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้โทรศัพท์ไปหาลูกหนี้ที่บ้าน ลูกหนี้จึงไม่สามารถบันทึกเสียงได้, การโทรศัพท์ทวงหนี้นยามวิกาลบ่อยครั้ง เป็นต้น นอกจากนี้การที่แนวทางของศาลไทยใช้ทฤษฎีผลโดยตรงในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลในคดีละเมิด อาจมีปัญหาว่าหากเป็นกรณีผลแห่งความเสียหายเกิดจากเหตุหลายเหตุ เช่น การที่ลูกหนี้ล้มป่วยรุนแรงโดยมีสาเหตุมาจากความเครียดอันเนื่องมาจากภาวะขาดสันทนาการเงินประกอบกับถูกกดดันจากการถูกติดตามทวงหนี้อย่างหนัก เช่นนี้ก็ยากจะพิสูจน์ยืนยันว่าความเจ็บป่วยนั้นเป็นผลโดยตรงจากเหตุใด และจะถือได้หรือไม่ว่าผู้ติดตามทวงหนี้คาดหมายได้ว่าลูกหนี้จะล้มป่วยอันเนื่องมาจากความเครียดของลูกหนี้ที่มีอยู่ก่อนแล้วนั้นโดยอนุมานเอาจากสถานะทางการเงินของลูกหนี้ที่กำลังขาดสันทนาการขณะนั้น หากปรากฏว่าผู้ติดตามทวงหนี้ไม่ได้ประสงค์ต่อผลหรือไม่มีเหตุควรรู้ถึงผลของความเจ็บป่วยของลูกหนี้นั้น (ซึ่งแน่นอนว่าผู้ติดตามทวงหนี้ต้องต่อสู้ว่าไม่ประสงค์ต่อผล เนื่องจากหากลูกหนี้ล้มป่วยก็จะยิ่งทำให้ตนไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้) กรณีก็จะยิ่งถือไม่ได้ว่าผู้ติดตามทวงหนี้จงใจให้ลูกหนี้ได้รับความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนั้นและไม่ถือว่าเป็นการกระทำละเมิดต่อลูกหนี้

นอกจากปัญหาในเรื่องความยากแก่การพิสูจน์แล้ว ยังอาจมีปัญหในเรื่องของการกำหนดค่าสินไหมทดแทนในบางกรณีด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดแก่ลูกหนี้อันเป็นผลโดยตรงจากวิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมนั้นเป็นความเสียหายที่คำนวณเป็นเงินได้จะไม่ใคร่เป็นปัญหาในการเรียกค่าสินไหมทดแทนเท่าใดนัก หากแต่ปัญหาในการเรียกค่าสินไหมทดแทนมักจะเกิดขึ้นในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถคิดคำนวณเป็นตัวเงินได้ หรือที่เรียกว่า “ความเสียหายอันมิใช่ตัวเงิน” ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เรียกได้เฉพาะกรณีที่เป็นความเสียหายอันเกิดแก่ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ สามประการนี้เท่านั้น¹⁰⁸ แต่หากเป็นกรณี “ความเสียหายทางจิตใจ” เช่น ความเศร้าโศกเสียใจ, จิตใจวิปริตปรวนแปร, มีคนรักคบค้าสมาคมน้อยลงไป, ความรู้สึกตึงเครียด, ความรู้สึกหดหู่, ความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง, ความรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ ฯลฯ นั้น ไม่มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และยังไม่เป็นที่

¹⁰⁸ มาตรา 446 วรรคแรก ตอนต้น บัญญัติว่า “ในกรณีทำให้เขาเสียหายแก่ร่างกายหรืออนามัยก็ดี ในกรณีทำให้เขาเสียเสรีภาพก็ดี ผู้ต้องเสียหายจะเรียกร้องเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความที่เสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินด้วยอีกก็ได้.....”

ยอมรับของศาลไทยในปัจจุบันว่าเป็นละเมิดและให้เรียกค่าสินไหมทดแทนกันได้¹⁰⁹ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักในการชดเชยค่าสินไหมทดแทนนั้นขึ้นอยู่กับความสูญเสียที่ผู้เสียหายได้รับโดยกฎหมายให้อำนาจศาลในการใช้ดุลพินิจพิจารณาจากพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิดเป็นสำคัญ¹¹⁰ แต่เนื่องจากความเสียหายที่เกิดขึ้นกับจิตใจนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อนในการพิสูจน์ค่าเสียหาย และอาจเป็นการให้ดุลพินิจศาลมากเกินไป อีกทั้งในทางปฏิบัติไม่อาจหามาตรฐานได้ว่าควรให้ค่าเสียหายเหล่านี้เพียงใด และเพื่อเป็นการตัดปัญหาเหล่านี้กฎหมายจึงไม่อนุญาตให้มีการเรียกร้องกันได้¹¹¹ แม้แต่ตามแนวคำพิพากษาฎีกาเองก็ตีความโดยเคร่งครัดว่าไม่อาจเรียกร้องกันได้เช่นกัน โดยอาจเทียบเคียงได้กับตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาในคดีดังต่อไปนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 378/2483 “...ไม่มีกฎหมายในเรื่องละเมิดให้รับผิดใช้ค่าเสียหายในการได้รับความอับอายขายหน้า ความรับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนในเรื่องละเมิดเกี่ยวกับการทำให้เสียหายแก่ชื่อเสียงหรือเกียรติคุณนั้นมีแต่จะเพราะการกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนความจริง.....”

คำพิพากษาฎีกาที่ 2816/2528 “โจทก์ได้รับโทรเลขที่จำเลยปรุข้อความผิดเป็นว่าบุตรสาวโจทก์ถึงแก่กรรม ความเศร้าโศกเสียใจของโจทก์เป็นเพียงอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อทราบข่าวร้าย ไม่มีบทกฎหมายใดที่บัญญัติให้สิทธิโจทก์เรียกค่าเสียหายในเรื่องนี้ได้”

คำพิพากษาฎีกาที่ 789/2502 “ค่าเสียอกเสียใจไม่เป็นความเสียหายสามี่ไม่มีสิทธิฟ้องโจทก์”

แต่ควรสังเกตว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับลูกหนี้จากการถูกติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น มักจะเป็นความเสียหายทางจิตใจที่มีใช่ตัวเงิน เช่น อาการซึมเศร้า, ความรู้สึกเสียใจที่มีคนคบหาสมาคมด้วยน้อยลง, ความรู้สึกหงุดหงิดโมโห, ความตึงเครียด, ความรู้สึกกดดันอึดอัดใจ, ความรู้สึกทรมานหดหูใจ, ภาวะอารมณ์แปรปรวน ฯลฯ จนไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขและบั่นทอนความสามารถในการทำงาน เนื่องจากผู้ติดตามทวงหนี้มีเจตนาที่จะก่อกรรมรังควานหรือรบกวนสิทธิเสรีภาพของลูกหนี้ เช่น โทรศัพท์ไปหาลูกหนี้ซ้ำๆ หลายครั้ง, การโทรศัพท์โดยไม่แสดงหมายเลขเรียกเข้า, การสะกดรอยตามลูกหนี้, การไปพบลูกหนี้ที่

¹⁰⁹ ไพจิตร ปุณณพันธ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิดและหลักกฎหมายลักษณะละเมิด เรื่องข้อสันนิษฐานความผิดทางกฎหมาย, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณการ, 2546), หน้า 149

¹¹⁰ มาตรา 438 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ค่าสินไหมทดแทนจะพึงใช้โดยสถานใดเพียงใดนั้น ให้ศาลวินิจฉัยตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด”

¹¹¹ วารี นาสกุล, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลามิควรรได้, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540), หน้า 282-283

สถานที่ทำงาน เป็นต้น โดยจะหยุดการกระทำอันเป็นการรบกวนลูกหนี้ดังกล่าวก็ต่อเมื่อได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ครบถ้วนตามจำนวนที่ตนได้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบแล้วเท่านั้น สรุปแล้ว แม้ว่าลูกหนี้จะสามารถฟ้องร้องผู้ติดตามทวงหนี้เป็นคดีละเมิดได้เนื่องจากถือว่ามี ความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำละเมิดของผู้ติดตามทวงหนี้ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่ว่าลูกหนี้ อาจไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจจากผู้ติดตามทวงหนี้ได้ ดังนั้นผู้เขียนจึงเห็นว่ากฎหมายลักษณะละเมิดยังไม่อาจที่จะให้ความคุ้มครองด้านการเยียวยาความเสียหายให้แก่ลูกหนี้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายเท่าที่ควรโดยยังมีข้อจำกัดดังที่กล่าวมาข้างต้น

2.6.4.2 ประมวลกฎหมายอาญา

บทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญา ไม่ว่าจะเป็นความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกายกิติ (288-308) ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียงกิติ (309-333) ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์กิติ (334-366) หรือความผิดลหุโทษกิติ (367-398) เป็นบทบัญญัติว่าด้วยความผิดซึ่งผู้กระทำความผิดต้องรับโทษในทางอาญา อันได้แก่ ริบ, ปรับ, กักขัง, จำคุก, หรือประหารชีวิต โดยขึ้นอยู่กับฐานความผิดที่กฎหมายจะระวางโทษไว้โดยเฉพาะสำหรับฐานความผิดนั้นๆ อันแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายอาญาว่าเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งจะลงโทษตัวผู้กระทำความผิดซึ่งแตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ของกฎหมายแพ่งที่มุ่งคุ้มครองป้องกันสิทธิของเอกชนที่มีต่อกันและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับ ความเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงสภาพเดิมให้มากที่สุด ดังนั้น กฎหมายอาญาจึงมีประโยชน์สำคัญต่อผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ในเชิงที่ว่าช่วยปกป้องคุ้มครองมิให้ลูกหนี้ถูกผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นความผิดต่อกฎหมายอาญาซ้ำอีก แต่กฎหมายอาญามีได้ช่วยเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับจากวิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นความผิดต่อกฎหมายอาญานั้น นอกจากนี้ ปัญหาประการสำคัญของการดำเนินคดีอาญาคือหลักที่ว่าโจทก์จะต้องพิสูจน์ความผิดของจำเลยจนปราศจากข้อสงสัยศาลจึงจะพิพากษาลงโทษจำเลยให้ตามที่โจทก์ฟ้องได้ มิฉะนั้นศาลจะพิพากษายกฟ้องคดีนั้นเสีย¹¹² แต่ในบางกรณีลูกหนี้ อาจไม่สามารถหาพยานหลักฐานมาพิสูจน์ความผิดของจำเลยให้ศาลเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ไม่สามารถบันทึกเสียงสนทนาของผู้ติดตามทวงหนี้ที่โทรมาข่มขู่ทางโทรศัพท์ได้

¹¹² มาตรา 227 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา บัญญัติว่า "ให้ศาลใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ว่านักพยานหลักฐาน ทั้งปวงอย่าพิพากษาลงโทษจนกว่าจะแน่ใจว่ามีการกระทำผิดจริง และจำเลยเป็นผู้กระทำความผิดนั้น"

เมื่อมีความสงสัยตามสมควรว่าจำเลยได้กระทำความผิดหรือไม่ ให้ยก ประโยชน์แห่งความสงสัยนั้นให้จำเลย"

เป็นต้น หรือหากสามารถบันทึกเสียงสนทนาของผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นการข่มขู่หรือหยาบคายไว้ได้ แต่ก็อาจมีปัญหาในเรื่องของการนำสืบพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แม้ว่าพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 จะมีบทบัญญัติที่ห้ามมิให้ศาลปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานเพียงเพราะเหตุว่าข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดให้ศาลจะต้องชั่งน้ำหนักความน่าเชื่อถือของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น¹¹³ แต่จะเห็นว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหาในเรื่องความถูกต้องแท้จริงของข้อมูลอยู่ไม่น้อยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานของศาลได้ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายดังกล่าวรองรับให้นำเสนอข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานได้ แต่ "วิธีการ" นำเสนอและนำสืบพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังไม่มีกำหนดวิธีการที่ชัดเจนแต่อย่างใด¹¹⁴

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาโทษปรับตามกฎหมายอาญา ผู้เขียนเห็นว่าไม่สามารถทำให้ผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้หวาดกลัวหรือเข็ดหลาบต่อการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นความผิดอาญากับลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ ส่วนแบ่งรายได้ที่ผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้จะได้รับเป็นค่าตอบแทนจากจำนวนเงินที่เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้คืนจากลูกหนี้ นั้นเมื่อคำนวณแล้วเป็นจำนวนเงินมหาศาล ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างการดำเนินงานของบริษัทรับจ้างติดตามทวงหนี้รายหนึ่ง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้ศึกษา¹¹⁵ พบว่า ในแต่ละปีบริษัทฯ จะมีพอร์ตที่รับติดตามหนี้ประมาณ 3-5 แสนราย มูลหนี้เฉลี่ยรายละ 5 หมื่นบาท หรือคิดเป็นมูลหนี้หมุนเวียนต่อปี 15,000 ล้านบาท หากในสัญญาว่าจ้างติดตามทวงหนี้ตกลงให้ส่วนแบ่งในอัตราร้อยละ 40% ของยอดหนี้ที่ได้รับชำระ บริษัทฯ จะได้รับส่วนแบ่งไม่ต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าเป็นจำนวนเงินที่มากกว่าค่าปรับตามกฎหมายอาญาหลายเท่าตัว อีกทั้งผู้ติดตามทวงหนี้ยังอาจมั่นใจว่าลูกหนี้ไม่รู้กฎหมาย, ไม่มีอำนาจต่อรอง, และที่สำคัญคือขาดทุนทรัพย์ซึ่งต้องใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดีเนื่องจากมีภาวะขาดสันทนาการเงินเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ติดตามทวงหนี้จึง

¹¹³ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 บัญญัติว่า "ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายเพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์"

ในการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อถือได้หรือไม่เพียงใดนั้น ให้พิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะ หรือ วิธีการที่ใช้ สรร้าง เก็บรักษา หรือ สื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะ หรือ วิธีการรักษา ความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความ ลักษณะ หรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัวผู้ส่งข้อมูล รวมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งปวง"

¹¹⁴ ข้อมูลจาก <http://www.thaibar.thaigov.net/sheet/pompech/60/1-17.ppt>

¹¹⁵ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, ฉบับที่ 2252, (13 ก.ย.-15 ก.ย. 2550)

ยอมเสี่ยงที่จะใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ผิดกฎหมายกับลูกหนี้ต่อไป ลูกหนี้จึงยอมตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่นั่นเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าลักษณะของการกระทำความผิดอาญาในปัจจุบันมีทั้งความต้องการได้รับประโยชน์ทางการเงินและผลประโยชน์จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่างไปจากการกระทำความผิดในอดีตที่มักจะเป็นเรื่องการใช้กำลังรุนแรงและการกระทำไม่ซับซ้อน ดังนั้นการนำเอาโทษตามกฎหมายอาญามาใช้กับทุกความผิดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อาจนำไปสู่ความไม่เหมาะสมในการบังคับใช้โทษได้ ผู้เขียนจึงเห็นว่ากฎหมายอาญายังมีข้อจำกัดในเรื่องบทลงโทษที่ยังไม่สามารถตัดแรงจูงใจในการกระทำความผิดของผู้ติดตามทวงหนี้ไปได้อย่างหมดสิ้น

2.6.4.3 ประกาศ ธปท.

แม้ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศ ธปท. ที่มีเนื้อหาส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้เพื่อควบคุมวิธีการติดตามทวงหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับไว้หลายฉบับแล้วนั้น แต่ประกาศ ธปท. เหล่านี้ก็ยังมีข้อจำกัดที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้ในการควบคุมวิธีการติดตามทวงหนี้อยู่หลายประการ ดังนี้

1) **ข้อจำกัดด้านการนำสืบ** เนื่องด้วยประกาศ ธปท. ออกโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายแม่บทคือ ประกาศกระทรวงการคลัง ที่ให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นฝ่ายบริหารออกกฎหมายลำดับรองในรูปของประกาศ ธปท. เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายแม่บทนั้นได้ ดังนั้น ประกาศ ธปท. จึงมิได้ออกโดยฝ่ายที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติ หากแต่ออกโดยอาศัยอำนาจของฝ่ายบริหารโดยผลของกฎหมายด้วยเหตุนี้ ศาลฎีกาไทยจึงวางหลักในลักษณะที่จำกัดมากโดยถือว่ากฎหมายลำดับรองที่มีฐานะต่ำกว่ากฎกระทรวง โดยเฉพาะประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของทางราชการ ซึ่งแม้จะออกโดยผลของกฎหมายและได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วก็ตาม แต่ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งนั้นมิใช่ข้อกฎหมายและศาลก็ไม่ยอมรับว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วนั้นเป็นข้อเท็จจริงอันรู้แก่บุคคลทั่วไป ดังนั้น ตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาไทยจึงวินิจฉัยว่าการมีอยู่ของกฎหมายลำดับรองที่มีฐานะต่ำกว่ากฎกระทรวงนั้นเป็น "ปัญหาข้อเท็จจริง" ที่คู่ความต้องนำสืบในลักษณะของพยานหลักฐาน ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกาปัจจุบันที่ 460/2550 ซึ่งศาลได้วินิจฉัยว่า "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายนั้นมิใช่ข้อกฎหมาย แต่เป็นข้อเท็จจริงที่คู่ความจะต้องนำสืบเป็นพยานหลักฐาน ดังนั้น

คู่ความฝ่ายที่อ้างประโยชน์จากประกาศต้องมีภาระการพิสูจน์ตาม ป.วิ.พ. มาตรา 84/1" ดังนั้น หากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้กล่าวอ้างว่าผู้ประกอบการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ก็จะต้องมีภาระหน้าที่นำสืบการมีอยู่ของประกาศ ธปท. ซึ่งเป็นกฎหมายลำดับรองนั้น เว้นแต่ คดีไม่มีประเด็น เช่น คู่ความรับกันตาม ป.วิ.พ. มาตรา 84(3) หากมิได้ระบุอ้างประกาศดังกล่าวในบัญชีระบุนายานจึงเป็นการไม่ปฏิบัติตาม ป.วิ.พ. มาตรา 88 จึงรับฟังเป็นพยานหลักฐานไม่ได้ต้องห้ามตาม ป.วิ.พ. มาตรา 86 วรรคแรก¹¹⁶

2) ข้อจำกัดด้านขอบเขตการบังคับใช้ จะเห็นว่าประกาศ ธปท. แต่ละฉบับจะมีขอบเขตการบังคับใช้ที่แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน ผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซสถาบันการเงิน ซึ่งควรสังเกตว่าผู้ประกอบธุรกิจเหล่านี้อยู่ในสถานะเป็น "เจ้าหนี้" ของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ทั้งสิ้น ดังนั้นขอบเขตการบังคับใช้ของประกาศ ธปท. จึงมีผลเป็นการบังคับใช้เฉพาะการกระทำของเจ้าหนี้ แต่ไม่มีผลใช้บังคับกับการกระทำของผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกหรือที่เป็นทนายความด้วย

นอกจากนี้ประกาศ ธปท. แต่ละฉบับก็มีวัตถุประสงค์ในการออกประกาศเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจแต่ละประเภทไว้โดยเฉพาะซึ่งได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนั้นประกาศ ธปท. จึงมีผลใช้บังคับเพียงเฉพาะหนี้ประเภทสินเชื่อผ่านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเท่านั้น

3) ข้อจำกัดด้านเนื้อหา จะเห็นว่า ข้อกำหนดในเรื่องของการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. แต่ละฉบับนั้นจะมีลักษณะของการควบคุมการดำเนินงานด้านเอกสารมากกว่าด้านปฏิบัติต่อตัวลูกหนี้ เช่น การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดทำเอกสารที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับภาระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายที่เกิดขึ้น, การจัดทำใบแจ้งหนี้, การกำหนดระยะเวลาในการส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรือการออกหนังสือเตือนผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ก่อนดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย, การยกเลิกบัตรเครดิตเมื่อผู้บริโภคผิดนัดชำระหนี้ เป็นต้น แต่ไม่มีเนื้อหาในส่วนที่เป็นข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ เช่น ระยะเวลาในติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ตลอดจนการกระทำต่างๆ ที่ไม่เหมาะสมกับลูกหนี้ เป็นต้น ดังนั้น หากมิใช่ขั้นตอนด้านเอกสารดังกล่าวนี้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจก็สามารถที่จะใช้วิธีการอื่นๆ ที่ไม่เป็นธรรมเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตนได้ โดยไม่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนประกาศฯ แต่อย่างใด

¹¹⁶ คำพิพากษาฎีกาที่ 2043/2540

4) **ข้อจำกัดด้านการคุ้มครองลูกหนี้** จะเห็นว่าประกาศ ธปท. ได้กำหนดว่าในกรณีที่ลูกหนี้ร้องเรียนปัญหาการใช้บริการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทใด ก็ให้ผู้ประกอบธุรกิจประเภทนั้นเร่งดำเนินการตรวจสอบและกำหนดระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าให้ลูกหนี้ทราบ ตลอดจนเร่งแก้ไขปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนให้เสร็จสิ้นพร้อมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบผลโดยเร็ว ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าข้อกำหนดเช่นนี้อาจไม่สัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการอาจจะไม่ดำเนินการตรวจสอบการกระทำของตนที่เป็นการฝ่าฝืนประกาศ ธปท. ตามข้อร้องเรียนจากลูกหนี้อย่างจริงจังเท่าที่ควร

2.6.4.4 พระราชบัญญัติหนายความและข้อบังคับสภาพหนายความว่าด้วยมรรยาทหนายความ

แม้พระราชบัญญัติหนายความ พ.ศ.2528 จะเป็นกฎหมายที่ควบคุมความประพฤติมรรยาทของบุคคลซึ่งมีวิชาชีพเป็นหนายความไว้เป็นการเฉพาะโดยบังคับให้หนายความต้องปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยมรรยาทหนายความ แต่มาตรการลงโทษหนายความที่ประพฤติผิดมรรยาทหนายความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหนายความ อันได้แก่ การภาคทัณฑ์, การห้ามทำการเป็นหนายความมีกำหนดไม่เกินสามปี, หรือการลบชื่อออกจากทะเบียนหนายความนั้น แสดงให้เห็นได้ว่าพระราชบัญญัติหนายความมิได้มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายเยียวยาความเสียหายให้แก่บุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำประพฤติผิดมรรยาทของหนายความ หากแต่มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งต่อการลงโทษตัวหนายความเป็นสำคัญอันเป็นวัตถุประสงค์คู่เคียงกันกับประมวลกฎหมายอาญา นอกจากนี้มาตรการลงโทษดังกล่าวอาจไม่สามารถทำให้หนายความเกรงกลัวได้เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนค่าตอบแทนจำนวนมหาศาลที่ตนจะได้รับจากการติดตามทวงหนี้ให้แก่เจ้าหนี้เป็นผลสำเร็จ ประกอบกับการติดตามทวงหนี้ในบางกรณีอาจไม่สามารถที่จะเอาผิดกับหนายความได้หากปรากฏว่าผู้ติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้นมิใช่หนายความแต่เป็นเพียงลูกจ้างหรือเจ้าหน้าที่ด้านงานเอกสารทั่วไปในสำนักงานหนายความและมีได้กระทำตามคำสั่งของหนายความด้วยแล้ว กรณีจึงไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติหนายความและข้อบังคับสภาพหนายความว่าด้วยมรรยาทหนายความ สภาพหนายความจึงไม่สามารถที่จะลงโทษบุคคลดังกล่าวได้ เพราะโทษที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติหนายความเป็นโทษที่ลงแก่บุคคลที่ประกอบวิชาชีพเป็นหนายความเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการตีความบทบัญญัติในข้อบังคับสภาพหนายความว่าด้วยมรรยาทหนายความตามข้อ 18. เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติคุณของหนายความที่ยังไม่มีขอบเขตในการ

ตีความอย่างแน่ชัด ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่าพระราชบัญญัติทนายความและข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความจึงยังไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมของทนายความบางคนหรือบางกรณีได้อย่างเพียงพอ

2.6.4.5 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย

แม้ว่าแนวโน้มการให้ความสำคัญกับการหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้จะมีมากขึ้นดังจะเห็นได้จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้เพื่อแก้ไขปัญหาการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในเบื้องต้นแล้วนั้น แต่เมื่อพิจารณาแนวปฏิบัติ ดังกล่าวพบว่ายังมีข้อจำกัดบางประการดังต่อไปนี้

1) ข้อจำกัดด้านสภาพบังคับ จะเห็นได้ว่าแนวปฏิบัติ ฉบับนี้ไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย แต่เป็นเพียงแนวปฏิบัติ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำขึ้นและส่งเป็นหนังสือเวียนเพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่มิใช่สถาบันการเงินให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในแนวปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้แนวปฏิบัติ ดังกล่าวก็มิได้ออกโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายแม่บทดังเช่นประกาศ ธปท. ที่ออกโดยอาศัยอำนาจของประกาศกระทรวงการคลัง จึงไม่มีสภาพบังคับเทียบเท่ากฎหมายลำดับรองดังเช่นประกาศ ธปท. อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่าแนวปฏิบัติดังกล่าวยังมีสภาพบังคับอยู่บ้างเนื่องจากได้จัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นฝ่ายบริหารและกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรง แต่สภาพบังคับที่อ่อนแอเช่นนี้ถือเป็นข้อจำกัดประการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบังคับใช้แนวปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

2) ข้อจำกัดด้านขอบเขตการบังคับใช้ จากการศึกษาพบว่า แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น มีความขัดแย้งกันระหว่างขอบเขตการบังคับใช้และเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในแนวปฏิบัติ กล่าวคือ เมื่อพิจารณาในส่วนเนื้อหาของแนวปฏิบัติแล้วจะเห็นว่าข้อกำหนดโดยส่วนใหญ่จะกำหนดให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้จะต้องยึดถือปฏิบัติตามด้วย โดยมักจะปรากฏถ้อยคำที่ว่า “ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้.....” ในขณะที่ขอบเขตการใช้บังคับกลับให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงิน

และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง โดยไม่ปรากฏว่าให้รวมถึงผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ทุกแห่งด้วย เช่นนี้แล้วผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะโต้แย้งได้หรือไม่ว่าตนไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับของแนวปฏิบัติดังกล่าวเนื่องจากขอบเขตการบังคับใช้มิได้รวมถึงตนด้วยแม้ว่าในเนื้อหาจะมีการกล่าวถึงไว้ด้วยก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่าความขัดแย้งในเรื่องขอบเขตการบังคับใช้แนวปฏิบัติเช่นนี้ประกอบกับสภาพบังคับของแนวปฏิบัติที่ไม่เด็ดขาดอยู่เป็นทุนเดิมอาจนำไปสู่ข้อถกเถียงในทางปฏิบัติของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้

3) **ข้อจำกัดด้านเนื้อหา** จากการศึกษาพบว่า ข้อกำหนดในเรื่องระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ที่มีลักษณะจำกัดช่วงเวลาเอาไว้อย่างตายตัวว่า “ภายในเวลา 8.00–20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00-18.00 น.” นั้นอาจก่อให้เกิดผลเสียแก่ลูกหนี้ในบางกรณีได้ เนื่องจากมีผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้จำนวนมากที่ต้องทำงานในเวลากลางคืนและต้องพักผ่อนในช่วงกลางวัน หรือลูกหนี้บางกรณีอาจทำงานเป็นกะ หรือมิได้ทำงานที่มีกำหนดเวลาในการทำงานแน่นอน ดังนั้นการกำหนดช่วงเวลาการติดต่อไว้ตายตัวเช่นนี้จึงเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งที่ทำให้แนวปฏิบัติ ไม่สามารถบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่สามารถให้ความคุ้มครองลูกหนี้ได้ทุกกรณี

4) **ข้อจำกัดด้านมาตรการลงโทษ** จากการศึกษาพบว่า แม้แนวปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ฉบับนี้จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง แต่กลับไม่มีการกำหนดมาตรการในการลงโทษที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ivo แต่อย่างใด นอกจากนี้การที่แนวปฏิบัติ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ด้วยนั้น ก็ได้เป็นการผูกพันในเชิงบังคับว่าผู้ประกอบธุรกิจจะต้องยกเลิกหรือห้ามต่อสัญญาว่าจ้างกับผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนโดยเด็ดขาด เพียงแต่ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาตัดสินใจเองว่าจะต่อสัญญาต่อไปหรือไม่ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าหากผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการฝ่าฝืนแนวปฏิบัติแต่สามารถเรียกเก็บหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้เป็นจำนวนมาก น่าจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจอาจจะตัดสินใจต่อสัญญาว่าจ้างกับผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้รายดังกล่าวต่อไปเพียงแต่อาจมีการตักเตือนกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น หรือหากผู้ประกอบธุรกิจรายใดให้ความร่วมมือปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ อย่างเคร่งครัดโดยไม่ต่อสัญญากับ

ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่กระทำการฝ่าฝืนแนวปฏิบัติอีกต่อไป ผู้เขียนก็เห็นว่าไม่ส่งผลกระทบต่อเชิงเสียหายต่อผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เพราะสามารถที่จะหาผู้ว่าจ้างรายใหม่ได้ไม่ยากนัก เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจรายหนึ่งๆ มักจะต้องว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นจำนวนหลายราย มาดำเนินการติดตามทวงหนี้จากผู้บริโภคอยู่แล้ว ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงในการติดตามทวงหนี้ไม่สำเร็จนั่นเอง

2.6.4.6 มาตรการภาคเอกชน

ปัจจุบันบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NBC) หรือเครดิตบูโรได้มีแนวทางจะจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (คอลเซ็นเตอร์) เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในกรณีที่เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้หรือบริษัทติดตามทวงหนี้ใช้วาจาที่ไม่สุภาพ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทวงหนี้ โดยจะส่งเรื่องให้กับสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้โดยตรงได้รับทราบถึงวิธีการปฏิบัติของบรรดาสถาบันกฎหมาย สำนักงานทนายความ นักสืบหรือบริษัทรับจ้างทวงหนี้ อย่างไรก็ตาม มาตรการนี้จะช่วยยับยั้งปัญหาการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากการที่บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติส่งเรื่องที่ได้รับร้องเรียนไปยังสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้โดยตรงได้รับทราบนั้น ไม่สามารถรับประกันได้ว่าสถาบันการเงินที่ได้รับเรื่องดังกล่าวจะดำเนินการต่อไปอย่างไร และจะสามารถหยุดยั้งระบบการทวงหนี้ที่ไม่ถูกต้องนั้นจริงหรือไม่ เพราะบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติไม่มีหน้าที่จะต้องติดตามการดำเนินการของสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้โดยตรงหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติแล้ว

นอกจากหน่วยงานที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว บรรดาผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและมีใช่สถาบันการเงินก็มีนโยบายภายในของบริษัทเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้โดยเฉพาะเช่นกัน แต่ควรสังเกตว่าบริษัทเหล่านี้มีความจริงจังในการดำเนินการติดตามทวงหนี้ในทางปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวได้มากน้อยเพียงใด