



ที่ พท ๑๑๑๘/๖๐๐๔๘

สำนักงานคณะกรรมการ
วันที่ ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๖
ที่ว่าการอำเภอศรีนครินทร์
ถนนเพชรเกษม พท ๕๓๐๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๖

ลงนามด้วย
 ตัวต่อตัว
 กองคลัง
 กองช่าง
 กองการศึกษาศึกษา

เรื่อง ขอให้ดำเนินการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการทวงถามหนี้และการปล่อยเงินกู้ในระบบ
เรียน นายกเทศมนตรีตำบล ทุกแห่ง
สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวปฏิบัติในการดำเนินการทวงถามหนี้ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดพัทลุงแจ้งว่า สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือแจ้งบัญชานายกรัฐมนตรี ในการดำเนินการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ด้วยการปล่อยเงินกู้ในระบบระบาด ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ โดยให้กระทรวงการคลังประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษ เนื่องจากเป็นหน่วยงานในการบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๙ และให้กระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ช่องทาง ร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษให้ประชาชนได้รับทราบ

อำเภอศรีนครินทร์พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับการทวงถามหนี้ด้วยการปล่อยเงินกู้ในระบบเป็นไปตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี จึงขอให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษในเรื่องดังกล่าวให้ประชาชน ได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

ขอแสดงความนับถือ

- อีโกว ๖ มงศา สัมพันธ์ ส่งมอบ
สื่อรณรงค์ ๑๐๐๓ กจ. ทล. กล่าวโทษ
ให้หน่วยงานวิสาหกิจ

(นางจริยา จันทร์คำ)
นายอำเภอศรีนครินทร์

- คีอไม่ท. ส่งมอบ

๒ ก.พ. ๒๕๖๖

(นายสัมภาษณ์ เหม็บบัว)
ปลัดเทศบาล

ที่ทำการปกครองอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โทร. ๐-๗๕๖๐-๕๗๕๑

(นายสัมภาษณ์ เหม็บบัว)
ปลัดเทศบาล

๒๖๖๖ ๔ ๖๖๖๖ ๖๖๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

- มอบคู่มือปิดขอบงานปลัด สัมภาษณ์
ปลัด สัมภาษณ์ ทว. ส่งมอบเทศบาล
๑๕

(นายสุชาติ นิมมาน)
นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

(นางวิสุญา ชำนาญ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วยตามหนังสืออำเภอศรีนครินทร์ ที่ พท ๑๑๑๘/๑๐๐๔๙ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖

แนวปฏิบัติในการดำเนินการทวงถามหนี้



สิ่งที่ส่งมาด้วย



มาตรการและแนวทางควบคุม การทวงถามหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมาย

บทนำ

การกู้หนี้ยืมสินเป็นเรื่องที่มีปรากฏมานานแล้วในประเทศไทย อาจจะต้องเพราะความจำเป็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความยากจน ความขาดแคลนทุนทรัพย์ หรือความต้องการเงินทุนเพื่อประกอบธุรกิจหรือเพื่อการดำรงชีวิต เป็นต้น เมื่อมีการกู้หนี้ยืมสินไปแล้ว แต่พอถึงกำหนดต้องชำระหนี้ ลูกหนี้บางคนกลับไม่สามารถชำระหนี้ได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม จึงทำให้เจ้าหนี้นี้มีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อาจจะโดยการใช้สิทธิทวงถามหรือใช้สิทธิฟ้องร้องทางศาล แต่โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหนี้มักใช้สิทธิทวงถามเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้อาจเพราะการฟ้องร้องดำเนินคดีทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง แต่อย่างไรก็ตาม ในการทวงถามให้ชำระหนี้ นั้น ได้มีเจ้าหนี้เป็นจำนวนมากมีการทวงถามหนี้จากลูกหนี้ด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการทำร้ายร่างกาย การข่มขู่ การใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ การโทรศัพท์ทวงถามในเวลาที่ไม่เหมาะสม หรือการส่งโทรสารไปยังสถานที่ทำงานของลูกหนี้เพื่อประจานให้เกิดความอับอาย ตามที่ปรากฏเป็นข่าวตามสื่อต่าง ๆ ให้เห็นเป็นประจำเกี่ยวกับการทวงหนี้โหดที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมแก่ลูกหนี้

ดังนั้น คอลัมน์ “สารพันปัญหากฎหมาย” ฉบับนี้จึงใคร่ขอแนะนำเสนอเรื่อง “มาตรการและแนวทางควบคุมการทวงถามหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมาย” ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ที่ถูกต้องตามกฎหมายว่ามีหลักเกณฑ์และแนวทางอย่างไร เพื่อความเป็นธรรมกับลูกหนี้ ดังนี้



๑. ความเป็นมาและสภาพปัญหา

จากกรณีที่มีการนำเสนอข่าวจากสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับกรณีที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้ทวงถามด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือกระทำการที่เกินกว่าเหตุ ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์หรือการส่งโทรสารไปยังสถานที่ทำงานเพื่อประจานให้เกิดความอับอาย การทวงถามในเวลาที่ไม่เหมาะสม การใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ในบางกรณีถึงขั้นกระทำการข่มขู่หรือกระทำต่อเนื้อตัวร่างกายโดยไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้จากการกู้ยืมเงินนอกระบบ หรือลูกหนี้ในระบบแต่ถูกติดตามทวงถามจากบริษัทที่รับจ้างทวงหนี้ ซึ่งปัญหาการก่อกวนของประชาชนนั้นเกิดจากพื้นฐานพฤติกรรมทางการเงินที่ไม่ถูกต้องเท่าที่ควร โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจาก

๑) **ความยากจน** โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาที่ประเทศไทยต้องประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจทำให้ประชาชนจำนวนมากต้องตกงานขาดรายได้ โดยเฉพาะประชาชนในระดับรากหญ้าที่หาเช้ากินค่ำทั้งในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม หรือแม้กระทั่งผู้ประกอบการค้าขายรายย่อย ต่างได้รับผลกระทบทั่วกัน นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของอัตราค่าครองชีพ ทำให้รายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย ทำให้ประชาชนต้องไปกู้ยืมเงินนอกระบบมาใช้จ่ายในครอบครัว ก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินตามมา

๒) **การเติบโตของลัทธิบริโภคนิยม** เกิดจากพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของประชาชนที่สุรุ่ยสุร่าย ฟุ่มเฟือย เน้นวัตถุนิยม การใช้จ่ายอย่างไม่มีระมัดระวัง ใช้จ่ายเกินตัวก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินตามมา

๓) **ขาดการประยุกต์ใช้ทางการเงิน** กล่าวคือ ประชาชนไม่มีวินัยทางการเงินที่ดีพอ ไม่มีการบริหารจัดการในการใช้จ่าย สูดท้ายต้องหันไปพึ่งพิงการกู้ยืมเงินนอกระบบมาใช้จ่าย

จะเห็นได้ว่าสาเหตุทั้ง ๓ ประการดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยให้เกิดการเป็นหนี้ ผู้กู้ไม่คำนึงถึงความสามารถของตนในการชำระหนี้และไปกู้หนี้ยืมสินนอกระบบในอัตราดอกเบี้ยที่สูงและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จะทำให้เกิดพฤติกรรมการหมุนเวียนหนี้ไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมที่ผู้กู้มักจะกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้รายหนึ่งเพื่อไปใช้คืนแก่เจ้าหนี้อีกรายหนึ่งถึงกำหนดต้องชำระก่อนหรือมีดอกเบี้ยที่สูงกว่า จึงทำให้ผู้กู้มีสภาพความเป็นหนี้ที่มากขึ้น หรือการที่ผู้กู้ไม่มีวินัยทางการเงิน การใช้จ่ายฟุ่มเฟือยตามกระแสบริโภคนิยม จนทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายจึงก่อให้เกิดปัญหาตามมาในที่สุด

การกู้ยืมเงินนอกระบบเหล่านี้อาจเป็นการกู้กันโดยปากเปล่า หรืออาจทำสัญญากู้ยืมเงินกันโดยใช้กระดาษเปล่าเขียนกันเองโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการทำหลักฐานการกู้ยืมเงิน แต่จะมีลักษณะอาศัยความพึงพอใจของคู่สัญญาระหว่างผู้กู้และ





ผู้ให้กู้เป็นสำคัญ ไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงสูงแก่ผู้ให้กู้ ดังนั้น ผู้ให้กู้จึงคิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหากผู้กู้เป็นผู้มีอาชีพการงานและรายได้มั่นคง ไม่เคยมีหนี้สินล้นพ้นตัว มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ การขอกู้ยืมเงินก็คงไม่เกิดปัญหาตามมา แต่หากผู้กู้ไม่มีหน้าที่การงานที่มั่นคง เป็นเพียงประชาชนในระดับรากหญ้าที่หาเช้ากินค่ำในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการรายย่อย หรือพนักงานบริษัทเอกชนที่รายได้ไม่มั่นคง ก็จะต้องประสบกับปัญหาการชำระหนี้ โดยไม่มีทางเลือกแต่อย่างใด

๒. รูปแบบและวิธีการทวงหนี้ของเจ้าหนี้

สำหรับรูปแบบและวิธีการทวงหนี้ของเจ้าหนี้ นั้น ในปัจจุบันจะพบว่าเจ้าหนี้มีวิธีการทวงหนี้ที่หลากหลายรูปแบบมาก ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์ข่มขู่ ใช้วาจาหยาบคาย ต่ำทอ กดดันให้ลูกหนี้เกิดความหวาดกลัว การทำร้ายร่างกาย การทวงถามหนี้ไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น พ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือการทวงหนี้โดยฝากข้อความไว้กับบุคคลผู้รับโทรศัพท์ในที่ทำงาน การส่งโทรสารไปที่ทำงานเพื่อประจานลูกหนี้โดยตั้งใจให้คนรับเห็น หรือการทวงหนี้ในเวลาที่ไม่เหมาะสม ทวงหนี้วันละหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจเป็นการข่มขู่ คุกคามลูกหนี้ หรือส่งจดหมายไปที่บ้านจากบริษัทรับทวงหนี้หรือตัวแทน และการขู่จะอายัดเงินเดือน หรือจะถูกดำเนินคดีอย่างร้ายแรง

นอกจากนี้ เจ้าหนี้บางรายยังมีพฤติกรรมทวงหนี้โดยแสดงอำนาจหรืออิทธิพลด้วยการข่มขู่หวังผลให้ลูกหนี้รายอื่นหวาดกลัว มีการใช้กำลังทำร้ายลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การบังคับชำระหนี้ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่งกายเลียนแบบเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือการใช้ จ้าง วาน เจ้าหน้าที่รัฐให้ช่วยติดตามทวงหนี้ หลอกลวงลูกหนี้โดยอ้างข้อความอันเป็นเท็จ ตลอดจนการปลอมแปลงเอกสาร จัดทำเอกสารเท็จ หรือแม้กระทั่งการทำเอกสารเลียนแบบหมายศาล หรือใช้สัญญาปลอมในการติดตามทวงหนี้เพื่อให้ลูกหนี้หลงเชื่อและหวาดกลัว หรือกรณีเจ้าหนี้หลอกลวงให้ลูกหนี้ทำสัญญาลงวันที่ย้อนหลัง ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ เป็นวิธีการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม สร้างความเดือดร้อน รำคาญแก่ลูกหนี้ และบางครั้งอาจเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ลูกหนี้และบุคคลในครอบครัวได้ ซึ่งลูกหนี้หลายคนเมื่อถูกกดดัน หรือทวงหนี้ด้วยวิธีเหล่านี้ก็จะเกิดความเครียด ความกังวล เกรงว่าตนเองหรือบุคคลในครอบครัวจะถูกทำร้ายหรือไม่ปลอดภัย จนไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ และบางคนถึงกับคิดสั้น ฆ่าตัวตายเพื่อหนีปัญหานี้สิน

แม้ในทางกฎหมายนั้น เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ เจ้าหนี้นอกระบบมีสิทธิฟ้องร้องทางศาลเพื่อเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้พร้อมดอกเบี้ยได้ แต่การฟ้องร้องดำเนินคดีอาจมีความล่าช้า เสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง หรือเจ้าหนี้บางราย



อาจมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ทำให้การเรียกดอกเบี้ยนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือตกเป็นโมฆะ หากมีการฟ้องคดีไปก็ไม่สามารถเรียกให้ลูกหนี้ชำระดอกเบี้ยได้ จึงทำให้เจ้าหนี้หันไปใช้วิธีการทวงหนี้ในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อความสงบเรียบร้อย โดยวิธีการจ่าพนักงานทวงหนี้ทั้งแบบรายบุคคลหรือสำนักงานกฎหมายเพื่อติดตามทวงหนี้แทน ซึ่งการทวงหนี้ในลักษณะเช่นนี้ จะมีค่าจ้างมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหนี้ที่ทวงได้ ดังนั้น จึงเป็นต้นเหตุให้พนักงานทวงหนี้ทั้งหลายต้องใช้ทุกวิถีทางในการทวงหนี้สารพัดรูปแบบทั้งวิธีที่ถูกต้องตามกฎหมายและวิธีที่ไม่ถูกต้องเพื่อบีบบังคับลูกหนี้ให้ชำระหนี้แก่ตน จนกลายเป็นการสร้างความเดือดร้อน รำคาญ หรือไม่เป็นธรรมแก่ลูกหนี้ได้

๓. แนวทางและมาตรการควบคุมการทวงถามหนี้

โดยที่การกู้ยืมเงินของลูกหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ผู้ให้กู้ยืมนอกระบบ ซึ่งมักจะเรียกดอกเบี้ยสูงเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด และเมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระแล้วหากลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ผู้ให้กู้ยืมมักจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม และไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยขอประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่เป็นการข่มขู่ คุกคาม การบังคับ ชูขี้เณ การใช้กำลังทำร้าย ทำให้ลูกหนี้ผู้กู้ยืมต้องตกอยู่ในภาวะจำยอมไม่สามารถขัดขืนได้ อันเป็นการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน และไม่มีกฎหมายให้อำนาจที่จะกระทำได้ จากปัญหาดังกล่าวที่มีมาอย่างยาวนานซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังที่ยากแก่การขจัดให้หมดสิ้นไปจากสังคมไทย แต่ในปี ๒๕๕๘ รัฐบาลได้มีการตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘^๑ ขึ้นใช้บังคับ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ทั้งหนี้ในระบบและนอกระบบ ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ เพื่อเป็นมาตรการควบคุมและเป็นแนวทางในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวมีสาระสำคัญ ดังนี้



บุคคลผู้มีสิทธิทวงถามหนี้

ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้ผู้มีสิทธิทวงถามหนี้ จะต้องเป็นบุคคลที่ได้จดทะเบียนประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง และต้องประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด^๒ ในกรณีนี้

^๑ ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๘ โดยมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป กล่าวคือ มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

^๒ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๕.



ผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้เป็นนายความหรือสำนักงานนายความให้คณะกรรมการสภาพนายความตามกฎหมายว่าด้วยนายความทำหน้าที่นายทะเบียนรับจดทะเบียน นอกจากนี้ยังกำหนดห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมีชื่อของตน เว้นแต่ในกรณีที่เป็นหนี้ของสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย^๓

แนวทางการปฏิบัติและข้อห้ามในการทวงถามหนี้

๑) ห้ามมิให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ ทั้งนี้ การติดต่อบุคคลอื่นที่มีชื่อลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้ให้กระทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น โดยในการทวงถามหนี้นั้น ผู้ทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

(๒) ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและตามความเหมาะสม

(๓) ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถามซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้

(๔) ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้^๔

๒) การทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) สถานที่ติดต่อ ในกรณีที่ติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าหรือสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อ

^๓ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๔.

^๔ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๘.



ตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ให้ติดต่อได้ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึงเวลา ๒๐.๐๐ นาฬิกา และในวันหยุดราชการ เวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึงเวลา ๑๘.๐๐ นาฬิกา หากไม่สามารถติดต่อตามเวลาดังกล่าวได้หรือช่วงเวลาดังกล่าวไม่เหมาะสม ให้ติดต่อได้ในช่วงเวลาอื่นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๓) จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (๒) ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่ เหมาะสมและคณะกรรมการอาจประกาศกำหนดจำนวนครั้ง ด้วยก็ได้^๕

(๔) ในกรณีที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถาม หนี้แจ้งให้ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตน และของเจ้าหนี้ และจำนวนหนี้ และถ้าผู้รับมอบอำนาจดังกล่าว ทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถาม หนี้ด้วย^๖



๓) กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐาน การรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อ การทวงถามหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามหนี้ ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ด้วย หากลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้ โดยสุจริต ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้โดยชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าผู้ทวงถามหนี้จะได้ รับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้หรือไม่ก็ตาม^๗

๔) ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น

(๒) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น

(๓) การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้

^๕ ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ “ข้อ ๓ ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน”

^๖ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙.

^๗ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๐.



(๔) การติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือ สิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่กรณีการบอกกล่าว บังคับจำนองด้วยวิธีการประกาศหนังสือพิมพ์ซึ่งเจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้โดยวิธี การอื่น หรือกรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๕) การใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อลูกหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อ เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็น ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

(๖) การทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่นตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด^๘

๕) ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนิยมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) การเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้มีฐานะ ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

ทั้งนี้ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนด อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ โดยกำหนดว่าเมื่อลูกหนี้ ผิดนัดชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้^๙ ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือ ค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ได้ ดังนี้

(๑) ไม่เกิน ๕๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้าง ชำระ ๑ งวด

(๒) ไม่เกิน ๑๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้าง ชำระมากกว่า ๑ งวด^{๑๐}

สำหรับหนี้ประเภทให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าประเภทรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการ ทวงถามหนี้เพิ่มเติมได้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้ ตามที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ ไม่เกิน ๔๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ และให้เรียกเก็บได้ เฉพาะกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระมากกว่า ๑ งวด

^๘ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๑.

^๙ ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ โดยมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๓๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจา นุเบกษา เป็นต้นไป

^{๑๐} ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ข้อ ๔.



นอกจากนี้ ยังกำหนดห้ามมิให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ สำหรับกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระหรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสมที่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท และห้ามมิให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ก็ภายหลังจาก ได้รับชำระหนี้ครบตามจำนวน หรือมีการบอกเลิกสัญญาแล้วตามกฎหมาย^{๑๑}

๖) ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดดังต่อไปนี้

(๑) การแสดงหรือการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ

(๒) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยนายความสำนักงานนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย

(๓) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน

(๔) การติดต่อหรือการแสดงตนให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต^{๑๒}



บทกำหนดโทษสำหรับบุคคลที่ทวงหนี้โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

สำหรับบทกำหนดโทษของผู้ฝ่าฝืนในการทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายนั้นมีทั้งโทษทางปกครอง และโทษทางอาญา ดังนี้

โทษทางปกครอง

ในกรณีที่ปรากฏแก่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดว่าผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายในการทวงถามหนี้ คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการฯ ให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท^{๑๓}

โทษอาญา

(๑) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕ มาตรา ๖ วรรคหนึ่ง มาตรา ๘ วรรคหนึ่ง มาตรา ๘ วรรคสอง (๒) หรือ (๓) มาตรา ๑๑ (๒) (๓) (๔) หรือ

^{๑๑} ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ข้อ ๕ และข้อ ๖.

^{๑๒} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๒.

^{๑๓} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๓๔.



(๕) หรือมาตรา ๑๓ (๒) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ^{๑๔}

(๒) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๒ (๒) (๓) หรือ (๔) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ^{๑๕}

(๓) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๑ (๑) หรือมาตรา ๑๒ (๑) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ^{๑๖}

(๔) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ^{๑๗}

บทสรุป

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ออกมาใช้บังคับ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมพฤติกรรมและกำหนดวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ทวงถามหนี้ ที่มีลักษณะเป็นการคุ้มครองประชาชน ซึ่งเป็นลูกหนี้ทั้งหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ เพื่อไม่ให้มีการทวงถามหนี้โดยการกดขี่ข่มเหง การคุกคาม การขู่เข็ญ การใช้กำลังประทุษร้าย และการกระทำอื่นใดที่ไม่สมควรแก่ลูกหนี้อื่นเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้อย่างร้ายแรงและไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะลูกหนี้จากการกู้ยืมเงินนอกระบบ ดังนั้น ในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้จึงต้องกระทำโดยละมุนละม่อม อยู่ภายใต้กรอบและขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ หากมีการใช้พฤติกรรมทวงถามหนี้ที่เป็นการฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติของกฎหมายย่อมมีความผิดและต้องรับโทษ

แต่อย่างไรก็ตาม แม้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ จะออกมาใช้บังคับเป็นเวลานานหลายปีแล้วก็ตาม แต่ในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้บางรายก็ยังมีกระกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ขัดต่อความสงบเรียบร้อย และไม่เป็นธรรมแก่ลูกหนี้ แต่เนื่องจากลูกหนี้หรือผู้กู้ยืมอาจตกอยู่ภายใต้อำนาจ หรืออิทธิพลของเจ้าหนี้ทำให้เกิดความเกรงกลัวไม่กล้าที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีแก่เจ้าหนี้ที่ทวงหนี้โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือลูกหนี้บางรายยังไม่ทราบถึงวิธีการที่จะได้รับการปฏิบัติในการทวงถามหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมาย ทำให้การบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้น หากมีการดำเนินคดีเพื่อลงโทษเจ้าหนี้ที่ทวงหนี้โดยฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการทวงถามหนี้ที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายให้ลูกหนี้ทราบ

^{๑๔} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๓๙.

^{๑๕} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔๐.

^{๑๖} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔๑.

^{๑๗} พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔๒.



ตลอดจนมีการปลูกฝังวินัยทางการเงินให้ประชาชนทราบก่อนที่จะตกเป็นลูกหนี้
ย่อมส่งผลให้ปัญหาการกู้ยืมเงินนอกระบบลดน้อยลงและทำให้การทวงถามหนี้ของ
เจ้าหนี้เป็นไปโดยสอดคล้องกฎหมาย ส่งผลดีต่อทุกฝ่าย ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข
เป็นสังคมที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปตามเจตนารมณ์
และสอดคล้องกับบริบทสังคมไทยอย่างแท้จริง **๑**



พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘



ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้
เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ
ในการทวงถามหนี้