

## กฎหมายคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ที่ถูกทวงหนี้เพียงใด?

นางนาง เอกอัคร  
ธนวัต รินธนาเลิศ  
ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

เงินทองเป็นของหายาก และคนจำนวนไม่น้อยแทบไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบ หลายคนต้องไปกู้เงินจาก “เจ้าหนีนอกระบบ” และไม่ใช่ว่าทุกคนที่จะชำระหนี้ได้ตรงเวลา เมื่อเป็นเช่นนั้น เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิติดตามทวงถามซึ่งเป็นเรื่องปกติ แต่เรากลับได้ยินข่าว “การทวงหนี้โหด” อยู่บ่อย ๆ ตั้งแต่การคุกคามข่มขู่ทำร้ายร่างกายและทรัพย์สิน การประจานลูกหนี้ลงสื่อออนไลน์ หรือที่ทำงาน จนเกิดคำถามว่า ขอบเขต “การทวงหนี้” ที่ถูกกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อยู่ตรงไหน? และใครจะเป็นที่ฟังเมื่อลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้ทวงหนี้โหด? เริ่มจาก

### ใครมีสิทธิทวงหนี้?

**ผู้มีสิทธิทวงหนี้คือ เจ้าหนี้โดยตรง** อาจเป็นสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการสินเชื่อ/บัตรเครดิต/เช่าซื้อ ซึ่งครอบคลุมเจ้าหนีนอกระบบ และเจ้าหนี้ในกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วย (เช่น หนี้การพนัน) รวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ตามกฎหมาย ผู้รับมอบอำนาจช่วง (ผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้รับมอบอำนาจอีกทอดหนึ่ง) ผู้ประกอบธุรกิจทวงหนี้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ด้วย ซึ่งในกรณีผู้รับมอบอำนาจมาทุกกรณี หากลูกหนี้ทวงถามต่อหน้าต้องนำหลักฐานการมอบอำนาจมาแสดงด้วย

### กฎหมายให้สิทธิเจ้าหนี้ทวงหนี้ได้ในขอบเขตไหน?

การทวงหนี้ต้องคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนของลูกหนี้ กฎหมายจึงกำหนดวิธีการทวงหนี้ไว้ ดังนี้

- 1. การติดต่อ:** โดยบุคคล หรือไปรษณีย์
- 2. สถานที่ติดต่อ:** สถานที่ที่ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้ หากลูกหนี้ไม่ได้แจ้งให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือตามที่คณะกรรมการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด
- 3. เวลาที่ติดต่อ:** สามารถทวงหนี้โดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่าง 8.00 น.- 20.00 น. วันหยุดราชการ 08.00 น.-18.00 น.
- 4. ความถี่:** สามารถทวงได้ ไม่เกิน 1 ครั้ง/วัน (ถ้า “เพื่อนทวงเพื่อน” ทวงได้เกิน 1 ครั้ง/วัน)

### นับความถี่การทวงอย่างไร?

นับการทวงเมื่อลูกหนี้รับโทรศัพท์และรับทราบการทวงอย่างชัดเจน หรือเมื่อลูกหนี้เปิดอ่านไลน์การทวง แต่ถ้าไลน์ไปแต่ไม่ได้เปิดอ่าน โทรหาไม่รับ หรือโทรไปแต่ยังไม่ทันได้พูดเรื่องหนี้ชัดเจน เป็นแค่การทักทายกัน ตามกฎหมายจะไม่นับเป็นการทวงหนี้

## เจ้าหนี้ “ห้ามทวงหนี้” แบบไหนบ้าง?

ลูกหนี้ทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย ดังนั้น เจ้าหนี้จะต้องทวงถามหนี้กับลูกหนี้อย่างสุภาพชน ให้เกียรติ ละเว้นการประจานดูหมิ่นให้ลูกหนี้เกิดความเสื่อมเสียและอับอาย เพื่อปกป้องสิทธิของลูกหนี้ กฎหมายจึงกำหนด ข้อห้ามต่าง ๆ ในเรื่องการทวงหนี้ไว้อย่างชัดเจน ได้แก่

- **ห้าม** ทวงถามหนี้กับคนอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้ เว้นแต่บุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้
- **ห้าม** บอกความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่น **เนื่องจากกฎหมายไม่ให้ประจานลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้เสียชื่อเสียง** โดยบอกคนที่ไม่เกี่ยวข้อง ยกเว้น (1) เป็นคนในครอบครัวลูกหนี้ เช่น สามี ภริยา บุพการี ผู้สืบสันดาน และกรณีที่ถูกคนอื่นถามเจ้าหนี้ว่า “มาติดต่อเพราะสาเหตุอะไร”
- **ห้าม** ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจ บนซองจดหมาย หนังสือหรือสื่อใด ๆ ให้ (บุคคลอื่น) เข้าใจว่า ติดต่อเพื่อทวงหนี้
- **ห้าม** ติดต่อ แสดงตนทำให้ผู้ติดต่อด้วยเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้
- **ห้าม** ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น **ถือว่ามีความผิด** ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และอาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย
- **ห้าม** ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น
- **ห้าม** ทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศ

## หากเจ้าหนี้ละเมิดข้อห้ามจะมีผลอย่างไร?

หากพบว่า มี เจ้าหนี้หรือผู้ที่ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติในการทวงหนี้ข้างต้น ถือว่ามีความผิด ประชาชนสามารถแจ้งร้องเรียนเอาผิดได้ โดยคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้สามารถมีคำสั่งให้หยุดการกระทำดังกล่าว หากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับได้

## เมื่อลูกหนี้พบว่าเจ้าหนี้ละเมิดข้อห้ามข้างต้นจะอย่างไร?

ลูกหนี้หรือประชาชนสามารถร้องเรียนได้ที่ “**คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้**” ที่มีตั้งแต่ระดับประเทศ และระดับจังหวัด หรือ “**ที่ว่าการอำเภอและสถานีตำรวจ**” ในท้องที่ เพื่อแจ้งการกระทำความผิดได้

และนี่เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ พ.ร.บ. ทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558คุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ และตาม พ.ร.บ. นี้ ถ้าเจ้าหนี้ทวงถามหนี้ที่เป็นเท็จ (มาตรา 12) หรือผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม (มาตรา 13) จะได้รับโทษที่หนักขึ้นด้วย สุดท้ายนี้ ทีมงานของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกหนี้ เพื่อปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเอง

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย