

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ที่เป็น “บุคคลภายนอก” ได้เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการติดตามทวงหนี้ให้แก่เจ้าหนี้อย่างมาก อันเนื่องมาจากความพร้อม ทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ตลอดจนความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการคิดค้นวิธีการติดตาม ทวงหนี้ในรูปแบบต่างๆ ผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้จึงเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับ ชำระหนี้จากลูกหนี้คืนได้เป็นจำนวนมากยิ่งขึ้น โดยหนี้ที่เจ้าหนี้นิยมว่าจ้างให้ผู้ประกอบการธุรกิจ รับจ้างติดตามทวงหนี้ไปดำเนินการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ให้แก่ตนนั้นมักจะเป็นหนี้ที่มี ลักษณะเป็นสินเชื่อระยะสั้นและไม่มีหลักประกันซึ่งมีอัตราการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้เป็น จำนวนมากและมีอัตราผิดนัดชำระหนี้เป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน เช่น หนี้สินเชื่อส่วนบุคคล, หนี้ บัตรเครดิต นอกจากนี้ยังรวมไปถึงหนี้ซึ่งเกิดจากการใช้บริการด้านการสื่อสาร เช่น หนี้ค่าใช้บริการ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากวิธีการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ที่ตนเป็นวิธีการที่เหมาะสม คงจะไม่ใช่ปัญหาเท่าใดนัก หากแต่ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ที่เป็น บุคคลภายนอกโดยส่วนใหญ่มักใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมและไม่เหมาะสมต่อ ลูกหนี้ เช่น การโทรศัพท์ไปรบกวนบ่อยครั้ง, การส่งโทรสารไปทวงหนี้ที่ทำงานของลูกหนี้, การบอกกล่าวเรื่องหนี้สินของลูกหนี้ให้บุคคลใกล้ชิดกับลูกหนี้ทราบซึ่งทำให้ลูกหนี้มีอคติหาสมาคมด้วย น้อยลง, การข่มขู่, การพุดจาหยาบคายไม่สุภาพกับลูกหนี้ เป็นต้น

ขณะเดียวกัน เมื่อได้พิจารณาในแง่ของกฎหมายไทยที่มีผลใช้บังคับอยู่ในขณะนี้ แล้วก็ปรากฏว่า ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ควบคุม “วิธีการ” ติดตามทวงหนี้ โดยบุคคลภายนอกอย่างเป็นทางการ อันเป็นผลให้ต้องนำกฎหมายที่มีอยู่ทั่วไปมาใช้บังคับกับวิธีการ ติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมข้างต้น ซึ่งกฎหมายเหล่านั้นได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและ พาดินทรัพย์ ลักษณะละเมิด, ประมวลกฎหมายอาญา, พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 และ ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ.2529, ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากกฎหมายแล้วยังมีการบังคับใช้มาตรการอื่นควบคู่กันไปด้วยคือ แนวปฏิบัติในการ ติดตามทวงถามหนี้ ตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งจัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและเพิ่งมีผลใช้บังคับเมื่อไม่นานมานี้

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 ว่า การนำกฎหมายไทยและมาตรการอื่นที่กล่าวถึงข้างต้นนี้มาใช้บังคับกับกรณีปัญหาวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้นยังมีข้อจำกัดในทางกฎหมายอันเนื่องมาจากความไม่เหมาะสมของกฎหมายหลายประการ ลูกหนี้ที่สุจริตและผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกได้อย่างเพียงพอ สรุปได้ดังนี้

1. *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด* มีเจตนารมณ์เพื่อจะใช้บังคับกับการกระทำละเมิดทั่วไป และมีการใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้วซึ่งในขณะที่มีการร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้นนั้นยังไม่มีแนวคิดในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดังนั้นในปัจจุบันกลไกของกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิดยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ที่มักจะถูกเป็นฝ่ายเสียเปรียบผู้ประกอบการธุรกิจได้ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสียเปรียบในด้านการพิสูจน์เรื่องเทคโนโลยีซึ่งเป็นการยากแก่การพิสูจน์ให้เห็นถึงการกระทำ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ใช้ระบบโทรศัพท์แบบอัตโนมัติและสามารถตั้งเวลาในการเรียกเข้าได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากเป็นกรณีที่โทรศัพท์มาที่บ้านหรือโทรมาในช่วงกลางคืน ลูกหนี้อย่อมไม่สามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้กระทำการดังกล่าวจริงเพราะไม่สามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงระบบเทคโนโลยีดังกล่าวหรือไม่อาจบันทึกเสียงเรียกเข้าเป็นจำนวนบ่อยครั้งนั้นได้ หรือหากบันทึกเสียงได้ ก็ยังมีปัญหาต่อไปว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะมีน้ำหนักพอที่จะทำให้ศาลเชื่อถือความถูกต้องของข้อมูลนั้นได้หรือไม่ เพราะโดยสภาพของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถที่จะตกแต่ง ตัดต่อได้โดยง่ายนั่นเอง นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าลูกหนี้จะสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงการกระทำของผู้ติดตามทวงหนี้ได้ แต่ก็ยังอาจต้องติดขัดข้อจำกัดของกฎหมายหากปรากฏว่าความเสียหายที่ลูกหนี้ได้รับนั้นเป็นความเสียหายทางด้านจิตใจซึ่งมิได้มีบัญญัติไว้ในกฎหมายและยังไม่เป็นที่ยอมรับของศาลไทยในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ กลไกในการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิดจึงยังไม่อาจเยียวยาความเสียหายให้แก่ลูกหนี้จากวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ในบางกรณี

2. *ประมวลกฎหมายอาญา* โดยที่วัตถุประสงค์ของกฎหมายอาญามีวัตถุประสงค์หลักในการลงโทษผู้กระทำความผิดที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอาญา ดังนั้นกฎหมายอาญาจึงให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ในด้านของความปลอดภัย มิใช่ด้านการเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับจากวิธีการติดตามทวงหนี้ที่เป็นความผิดต่อกฎหมายอาญานั้น ประกอบกับลูกหนี้ต้องประสบกับปัญหาเรื่องภาระการพิสูจน์ความผิดของผู้ติดตามทวงหนี้เช่นเดียวกับกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด นอกจากนี้ข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ โทษปรับ

ตามกฎหมายอาญาไม่สามารถตัดแรงจูงใจในการกระทำความผิดของผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้ เท่าที่ควรเมื่อเทียบกับจำนวนเงินรายได้ที่เป็นส่วนแบ่งจากยอดหนี้ที่ได้รับชำระจากลูกหนี้หลายรายเป็นจำนวนมหาศาล ประกอบกับความได้เปรียบทางด้านเงินทุน, อำนาจต่อรอง, บุคลากรที่เป็นทนายความซึ่งมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการทางกฎหมายอยู่แล้ว จึงมีโอกาสที่จะแพ็คดีแก่ผู้บริโภคนั้นน้อยมาก เนื่องจากผู้บริโภคมีความเสียเปรียบในทุกๆด้านที่กล่าวมานี้

3. **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย** แม้ประกาศ ธปท. จะได้กำหนดหลักเกณฑ์อันเป็นเงื่อนไขในการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทในเรื่องของการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของประกาศด้วยนั้น แต่ทว่าประกาศ ธปท. มีสถานะเป็นเพียงกฎหมายลำดับรองที่มีฐานะต่ำกว่ากฎกระทรวง เนื่องจากออกโดยอาศัยอำนาจของประกาศกระทรวงการคลัง อีกทั้งเป็นการออกโดยฝ่ายบริหาร (ธปท.) มิใช่ฝ่ายนิติบัญญัติ ดังนั้น ศาลไทยจึงวางหลักเป็นบรรทัดฐานว่าประกาศ ธปท. นั้นมิใช่ข้อกฎหมาย หากแต่เป็นข้อเท็จจริงที่มีได้รู้กันอยู่ทั่วไปและศาลสามารถรู้ได้เอง ดังนั้นหากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้จะกล่าวอ้างประโยชน์จากประกาศ ธปท. ก็จะมีภาระหน้าที่เพิ่มเติมที่จะต้องนำสืบประกาศ ธปท. ให้ศาลเห็นด้วย นอกจากนี้ประกาศ ธปท. ยังมีขอบเขตบังคับใช้เพียงเฉพาะผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีสถานะเป็นเจ้าของหนี้ของผู้บริโภคเท่านั้น ผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกจึงมีต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศ ธปท. แต่อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเนื้อหาของหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ในประกาศ ธปท. แล้วพบว่าเงื่อนไขในการดำเนินงานด้านเอกสารมากกว่าเงื่อนไขด้านการปฏิบัติต่อตัวลูกหนี้ เช่น การกำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งเป็นเพียงขั้นตอนที่ก่อให้เกิดอำนาจฟ้องแก่ผู้ประกอบธุรกิจหากได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวนี้แล้วเท่านั้น หรือการให้ผู้ประกอบธุรกิจยกเลิกบัตรเครดิตหากผู้บริโภคผิดนัดชำระหนี้เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าประกาศ ธปท. ให้ความคุ้มครองไว้ค่อนข้างแคบและกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ไว้ไม่มากนัก จึงไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้จากการถูกติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกได้

4. **พระราชบัญญัติทนายความและข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ** แม้จะมีข้อดีในแง่ของการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ในกรณีที่ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้เป็นทนายความ เนื่องจากมีบทลงโทษเป็นการเฉพาะสำหรับทนายความที่ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น แต่ทว่าโทษที่ลงแก่ทนายความตามพระราชบัญญัติทนายความนั้นเป็นโทษที่มีลักษณะทางอาญาโดยมิได้มุ่งเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่

ได้รับความเสียหายจากการกระทำของนายความนั้น นอกจากนี้ขอเขตในการตีความบทบัญญัติในข้อ 18 เกี่ยวกับการกระทำอันเป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติคุณของนายความที่กำหนดไว้ในข้อบังคับสภาพนายความว่าด้วยมรรยาทนายความนั้น ยังไม่มีบรรทัดฐานในการตีความที่แน่ชัด ดังนั้น จึงไม่แน่นอนว่านายความจะได้รับการลงโทษตามข้อบังคับดังกล่าวเสมอไปในทุกกรณี

5. **แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย** เป็นมาตรการระยะสั้นที่ ธปท. ได้จัดทำขึ้นเพื่อแก้ปัญหาวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในเบื้องต้น โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติกับลูกหนี้และบุคคลที่สาม แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายว่าแนวปฏิบัติฯ ดังกล่าวกลับมีสภาพบังคับที่อ่อนแอที่สุด เนื่องจากไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย เป็นแต่เพียงการขอความร่วมมือจาก ธปท. ไปยังบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่มีไซสถานบันการเงินทุกแห่งเท่านั้น และแม้เนื้อหาของแนวปฏิบัติฯ จะมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ต้องยึดถือปฏิบัติตามด้วย แต่เมื่อพิจารณาขอบเขตการบังคับใช้ที่ระบุไว้ตอนต้นของแนวปฏิบัติฯ แล้วกลับพบว่า ได้กำหนดขอบเขตการบังคับใช้ไว้เพียงแก่ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าหนี้เท่านั้น ซึ่งขัดแย้งในส่วนของขอบเขตการบังคับใช้และส่วนที่เป็นเนื้อหาเช่นนี้ อาจมีผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้หยิบยกขึ้นมาโต้แย้งได้ว่าแนวปฏิบัติฯ ดังกล่าวไม่มีขอบเขตการบังคับใช้กับตนด้วย แม้เนื้อหาจะกำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติตามก็ตาม

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณากฎหมายเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการเป็นการบังคับใช้ในต่างประเทศแล้วพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีกฎหมายดังกล่าวใช้บังคับมาเป็นระยะเวลายาวนานถึง 30 ปีแล้ว ซึ่งมีชื่อกฎหมายว่า Fair Debt Collection Practices Act 1978 หรือเรียกโดยย่อว่า "FDCPA" โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิธีการติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกไว้เป็นการเฉพาะ

กฎหมาย FDCPA สามารถจำแนกขอบเขตการบังคับใช้ได้เป็น ประเภทของผู้ติดตามทวงหนี้, ประเภทของหนี้ และประเภทของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครอง นอกจากนี้ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์และสาระสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติต่อลูกหนี้และบุคคลที่สาม ตลอดจนความรับผิดชอบหากมีการฝ่าฝืนต่อกฎหมายด้วย

จากการศึกษาวิจัยพบว่า บทบัญญัติที่ปรากฏในกฎหมาย FDCPA นั้นมีบทบัญญัติหลายประการที่เป็นประโยชน์และมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมวิธีการติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกในประเทศไทยได้ โดยในภาพรวมนั้นกฎหมาย FDCPA ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักการและแนวความคิดในการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้รวมถึงบุคคลอื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้น บทบัญญัติต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในกฎหมายดังกล่าวจึงมีลักษณะเป็นการควบคุมวิธีการติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกไว้เป็นการเฉพาะ และความรับผิดชอบตามกฎหมายถือเป็นความรับผิดชอบอย่างเด็ดขาดซึ่งช่วยลดภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ ที่สำคัญคือมีบทบัญญัติเป็นการลงโทษทางแพ่งเพื่อให้ผู้ติดตามทวงหนี้ที่กระทำการฝ่าฝืนต่อกฎหมายจะต้องชดใช้เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้อีกด้วย

ในขณะเดียวกันหากพิจารณาเป็นประเด็นลงไปก็พบว่า บทบัญญัติต่างๆ ของกฎหมาย FDCPA นั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในขณะนี้ โดยจะสามารถลดปัญหาที่เป็นข้อจำกัดทางกฎหมายและในทางปฏิบัติมากกว่าบทบัญญัติของกฎหมายไทยที่ใช้บังคับทั่วไปซึ่งมีข้อจำกัดของกฎหมายหลายประการดังกล่าวข้างต้น โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ขอบเขตการบังคับใช้

1.1 ประเภทของผู้ติดตามทวงหนี้ โดยหลักแล้ว กฎหมาย FDCPA จะไม่ใช้บังคับกับเจ้าหนี้ โดยกฎหมายได้บัญญัติถึงลักษณะของผู้ติดตามทวงหนี้ที่จะตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายไว้อย่างชัดเจน โดยให้ใช้บังคับกับผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็น “บุคคลภายนอก” บุคคลที่ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์หลักในการติดตามทวงหนี้, บุคคลที่ติดตามทวงหนี้เพื่อผู้อื่นอย่างเป็นทางการ, เจ้าหนี้ที่ใช้ชื่ออื่นในการติดตามทวงหนี้, เจ้าหนี้ที่ติดตามทวงหนี้แทนเจ้าหนี้อื่น, บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการกลับเข้าครอบครองทรัพย์สิน (repossession company) ซึ่งยึดหลักประกันไปโดยไม่มีสิทธิ, บุคคลที่จัดทำแบบฟอร์มใดๆ ที่เป็นการหลอกลวง, ทนายความที่รับจ้างติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการเป็นปกติธุระ อย่างไรก็ตาม กฎหมายได้กำหนดข้อยกเว้นให้แก่บุคคลในบางกรณีไว้ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นเปรียบเสมือนคนเดียวกันกับเจ้าหนี้ หรือมิเช่นนั้นก็เป็นบุคคลมิได้มุ่งหวังผลกำไรจากการติดตามทวงหนี้นั้น เป็นต้น ดังนั้น กฎหมายจึงยกเว้นมิให้ตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ดังเช่นเจ้าหนี้

1.2. ประเภทของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง หนี้ที่จะได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมาย FDCPA จะต้องมียอดประกอบสำคัญครบถ้วนดังนี้

- (1) เป็นหนี้เงิน
- (2) เป็นหนี้ที่มีมูลหนี้อันเกิดจากธุรกรรมใดๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ข้อตกลงหรือสัญญา (ไม่รวมถึงมูลหนี้ละเมิดและมิได้จำกัดเฉพาะ หนี้ประเภทสินเชื่อเท่านั้น)
- (3) เป็นหนี้ที่มีวัตถุประสงค์หลักอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ประการดังนี้คือ
 - 3.1) เพื่อใช้จ่ายส่วนตัว
 - 3.2) เพื่อใช้จ่ายในครอบครัว
 - 3.3) เพื่อหาซื้อของใช้ภายในบ้าน เท่านั้น

1.3. ประเภทของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครอง ได้แก่บุคคลธรรมดา ใดๆ ที่เป็นหนี้หรือถูกกล่าวว่าเป็นหนี้ซึ่งต้องชำระหนี้

(2) หลักเกณฑ์และวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นธรรม

กฎหมาย FDCPA ได้กำหนดข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตาม ทวงหนี้จากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ สรุปได้ดังนี้

2.1 ข้อควรปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้

ก. การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เป็นการทั่วไป

- ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ได้เฉพาะเวลา และสถานที่ที่เหมาะสม โดยหากผู้ติดตามทวงหนี้รู้หรือมีเหตุอัน ควรรู้ว่าลูกหนี้ไม่สะดวกให้ติดต่อสื่อสารในชวงเวลาใด ผู้ติดตาม ทวงหนี้จะต้องหลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในชวงเวลานั้น แต่หากไม่รู้หรือไม่มีเหตุอันควรรู้ กฎหมายให้สันนิษฐานว่า ชวงเวลาที่ลูกหนี้สะดวกคือ ระหว่างเวลา 8 นาฬิกาถึงก่อน 21 นาฬิกา ตามเวลาท้องถิ่น ณ ถิ่นที่อยู่ของลูกหนี้ในขณะนั้น เท่านั้น

- ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีนายความเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับหนี้ที่ติดตามทวงถามนั้นแล้ว ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องติดต่อสื่อสารกับนายความเท่านั้น เว้นแต่ผู้ติดตามทวงหนี้ไม่สามารถติดต่อทนายความผู้นั้นได้หลังจากให้ระยะเวลาพอสมควรหรือนายความอนุญาตให้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ได้
 - ผู้ติดตามทวงหนี้จะไปพบลูกหนี้ ณ สถานที่ทำงานของลูกหนี้มิได้ หากปรากฏว่าผู้ติดตามทวงหนี้ได้ทราบหรือมีเหตุอันควรทราบว่านายจ้างของลูกหนี้ห้ามมิให้ผู้ติดตามทวงหนี้มาพบลูกหนี้ ณ สถานที่ทำงานของลูกหนี้
- ข. การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เป็นการเฉพาะ
- ในกรณีที่ผู้ติดตามทวงหนี้ติดต่อสื่อสารครั้งแรกไม่ว่าด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องแนะนำตัวและรับรองการใช้ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับลูกหนี้นั้น และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการติดตามทวงหนี้ดังกล่าว
 - ในขณะที่ผู้ติดตามทวงหนี้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ครั้งแรคนั้น หากผู้ติดตามทวงหนี้มีได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้และสิทธิของลูกหนี้ในอันที่จะโต้แย้งความสมบูรณ์ของหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องส่งหนังสือแจ้งหนี้ไปยังลูกหนี้ ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ครั้งแรก โดยในหนังสือแจ้งหนี้ดังกล่าวจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนหนี้ที่แน่นอน, ชื่อของเจ้าหนี้, ข้อความที่แสดงถึงสิทธิของลูกหนี้ที่จะโต้แย้งความมีอยู่ของจำนวนหนี้ที่ระบุไว้ได้ โดยให้ลูกหนี้ส่งหนังสือโต้แย้งมายังผู้ติดตามทวงหนี้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งหนี้จากผู้ติดตามทวงหนี้แล้วนั้น หากผู้ติดตามทวงหนี้ได้รับหนังสือโต้แย้งจากลูกหนี้แล้ว จะต้องยุติการติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ชั่วคราว จนกว่าผู้ติดตามทวงหนี้จะรวบรวมหลักฐานยืนยันความมีอยู่จริงของหนี้จำนวนนั้นและจัดส่งสำเนาหลักฐานเหล่านั้นทางไปรษณีย์ไปยังลูกหนี้เพื่อ

ยืนยันความมีอยู่จริงของหนี้จำนวนนั้นอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงจะมีสิทธิดำเนินการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เพื่อติดตามทวงหนี้ได้ต่อไป

ค. ข้อควรปฏิบัติกับบุคคลภายนอก

ผู้ติดตามทวงหนี้จะติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดๆ นอกเหนือไปจากลูกหนี้, หน่วยงานของลูกหนี้, หน่วยงานที่จัดทำรายงานข้อมูลผู้บริโภค (consumer reporting agency) เช่น Credit Bureau, เจ้าหนี้, หน่วยงานของเจ้าหนี้ หรือหน่วยงานของสำนักงานติดตามทวงหนี้ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม มีข้อยกเว้นที่ผู้ติดตามทวงหนี้สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกได้สองกรณีใหญ่ คือ กรณีแรก เพื่อประโยชน์ในการทราบถิ่นที่อยู่ปัจจุบันของลูกหนี้ โดยผู้ติดตามทวงหนี้จะต้องแสดงชื่อที่แท้จริงของตนเองให้บุคคลภายนอกทราบด้วย แต่ห้ามมิให้ผู้ติดตามทวงหนี้แจ้งหรือกระทำการใดๆ ที่อาจทำให้บุคคลภายนอกทราบว่าลูกหนี้เป็นผู้มีหนี้สิน กรณีที่สอง ลูกหนี้ยินยอมหรือได้รับอนุญาตจากศาลหรือมีความจำเป็นที่สมเหตุสมผลเพื่อประโยชน์แห่งการบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล

2.2 ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้

กฎหมาย FDCPA ห้ามมิให้ผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการ "ใดๆ" ที่มีลักษณะ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

2.2.1 การปลอมแปลงหรือทำให้สำคัญผิดในตัวบุคคล เช่น

- การแอบอ้างปลอมตนว่าตนได้รับการรับรอง (vouched) หรือมีความเกี่ยวพัน (bonded) หรือเป็นบุคลากรในสังกัด (affiliated) ของสหรัฐอเมริกาหรือมลรัฐใดๆ รวมถึงการใช้เข็ม, ตรา, เครื่องหมาย (badge) หรือเครื่องแบบด้วย (uniform)
- การแอบอ้างปลอมตนว่าเป็นหน่วยงาน หรือการติดต่อสื่อสารได้กระทำโดยหน่วยงาน เช่น การส่งจดหมายทวงหนี้โดยใช้ตราสัญลักษณ์ของหน่วยงานที่หัวหน้ากระดาษจดหมาย หรือจดหมายทวงหนี้ที่หน่วยงานได้ลงลายมือชื่อไว้ล่วงหน้าโดยปราศจากความรู้ในคดีดังกล่าว

- การกล่าวอ้างหรือแสดงข้อความเท็จว่าลูกหนี้ได้กระทำความผิดอาญา หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับความอับอายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง
- ฯลฯ

2.2.2 การกระทำที่ไม่เป็นธรรม เช่น

- การติดตามทวงถามจำนวนเงินใดๆ ซึ่งได้คิดคำนวณรวมดอกเบี้ย, ค่าธรรมเนียม, ค่าปรับ, หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับหนี้ โดยไม่มีสัญญาหรือกฎหมายให้อำนาจกระทำได้อย่างชัดเจน เช่น การที่ผู้ติดตามทวงหนี้คำนวณค่าปรับซึ่งศาลอาจใช้ดุลยพินิจกำหนดให้เจ้าหนี้ันเป็นผลของการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ เป็นต้น
- ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ผ่านทางไปรษณีย์บัตร
- ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ นอกเหนือไปจากที่อยู่ของผู้ติดตามทวงหนี้บนซองจดหมายในกรณีติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ผ่านทางไปรษณีย์หรือโทรเลข เว้นแต่ชื่อที่ใช้ในทางธุรกิจของผู้ติดตามทวงหนี้มิได้บ่งบอกว่าเป็นชื่อของธุรกิจติดตามทวงหนี้
- ฯลฯ

2.2.3 การข่มขู่หรือดูหมิ่นเหยียดหยาม เช่น

- การใช้หรือข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรงหรือวิธีการใดๆ ที่เป็นการผิดทางอาญาเพื่อให้ได้รับความเสียหายทางด้านร่างกาย, ชื่อเสียง, ทรัพย์สิน หรือบุคคลอื่นใด
- ใช้ภาษาที่หยาบคายหรือดูหมิ่นศักดิ์ศรี หรือใช้ภาษาอื่นใด ซึ่งโดยสภาพของภาษานั้นเป็นการดูหมิ่นเหยียดหยามผู้ฟังหรือผู้อ่าน
- การโทรศัพท์ไปหาโดยมิได้เปิดเผยข้อมูลแสดงตนของผู้เรียกเข้า

- การทำให้เสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์ดังขึ้นหรือทำให้บุคคลใด ๆ ต้องสนทนาทางโทรศัพท์หลายๆ ครั้งติดต่อกันหรือต่อเนื่องกันโดยมีเจตนาเพื่อเป็นการรบกวน, ดูหมิ่น, หรือข่มขู่บุคคลที่รับสายนั้น
- ฯลฯ

(3) ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย

กฎหมาย FDCPA ได้กำหนด “มาตรการทางแพ่ง” สำหรับกรณีผู้ติดตามทวงหนี้ใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้โดยไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่กฎหมายกำหนดไว้ โดย FTC หรือผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้สามารถที่จะใช้สิทธิทางศาลฟ้องเรียกค่าเสียหายให้ผู้ติดตามทวงหนี้ให้ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ โดยค่าเสียหายที่กฎหมายกำหนดให้แก่ผู้บริโภคมียกเว้นคือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นตามจริง และค่าเสียหายเพิ่มเติมอีกไม่เกิน \$1,000 รวมถึงค่าธรรมเนียมสำหรับค่าทนายความและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีด้วย

(4) หน่วยงานที่มีหน้าที่บังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย

กฎหมาย FDCPA กำหนดให้ “คณะกรรมการการค้าแห่งสหรัฐ” (Federal Trade Commission: FTC) เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้ และดำเนินการสืบสวนในเรื่องที่ได้รับร้องเรียนดังกล่าวนั้น หากผลการสืบสวนเชื่อได้ว่าผู้ติดตามทวงหนี้ได้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายจริง ก็จะดำเนินการให้ผู้ติดตามทวงหนี้ทำความตกลงเป็นหนังสือที่จะยุติการกระทำตามที่ได้รับการร้องเรียนกับลูกหนี้ต่อไป แต่การทำหนังสือเช่นนี้มีไม่ใช่เป็นการทำหนังสือให้ผู้ติดตามทวงหนี้ยอมรับว่าตนได้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย หากผู้ติดตามทวงหนี้ไม่สมัครใจที่จะทำความตกลงเป็นหนังสือดังกล่าว FTC ก็จะฟ้องร้องต่อศาลต่อไป

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย FDCPA ของสหรัฐอเมริกา พบว่าข้อจำกัดประการสำคัญของกฎหมายฉบับนี้เกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่อันเกิดจากข้อจำกัดของกฎหมายหลายประการ แม้ว่าวัตถุประสงค์ในการตรากฎหมายก็เพื่อขจัดวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยผู้ติดตาม

ทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอก แต่ปัจจุบันกฎหมาย FDCPA ยังมีปัญหาในเรื่องขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกบางประเภทคือ “ผู้รับซื้อหนี้” ว่าตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย FDCPA ด้วยหรือไม่ เนื่องจากบทบัญญัติของกฎหมายมิได้กำหนดไว้ชัดเจนแต่อย่างใด จึงต้องอาศัยการตีความของศาลเป็นรายกรณี ซึ่งปัจจุบันก็ยังไม่มียุทธคดีเป็นบรรทัดฐานในการวินิจฉัยแน่ชัด ดังนั้น ปัญหาการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่ยังคงมีอยู่ในปัจจุบันส่วนหนึ่งจึงมีสาเหตุมาจากผู้รับซื้อหนี้ที่อาศัยช่องว่างของกฎหมายและใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากลูกหนี้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้กฎหมาย FDCPA ยังมีข้อจำกัดในส่วนที่เป็นเนื้อหาที่บัญญัติไว้ไม่ชัดเจนต้องอาศัยการตีความบ่อยครั้ง ประกอบกับกฎหมายได้ถูกตราขึ้นใช้บังคับเป็นระยะเวลาที่ยาวนานหลายสิบปีแต่ยังไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนให้มีความทันสมัยต่อการติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันที่ถูกพัฒนาก้าวหน้าหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ข้อความเสียง, ข้อความสั้น (SMS), เครื่องตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น จึงทำให้กฎหมายไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กล่าวคือ เนื้อหาของกฎหมายมักจะให้ผู้บริโภคได้แย้งเป็นหนังสือ แต่ในความเป็นจริงผู้บริโภคอาจมีทางเลือกอื่นในการที่จะใช้สิทธิโต้แย้งดังกล่าวนี้ได้ เช่น โต้แย้งทางโทรศัพท์ เป็นต้น การที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือนั้นจึงกลายเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ โดยเฉพาะผู้บริโภคที่สูงอายุ หรือไม่มีประสบการณ์ในการเขียนหนังสือที่เป็นทางการ เป็นต้น

อนึ่ง ข้อจำกัดของกฎหมาย FDCPA ของสหรัฐอเมริกานอกจากจะเกิดขึ้นในส่วนเนื้อหาของกฎหมายแล้ว ประเด็นที่น่าพิจารณาอีกประการหนึ่งคือ การใช้สิทธิของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ตามกฎหมาย FDCPA แม้จากการศึกษาไม่ปรากฏข้อมูลที่ชัดเจนว่ามีจำนวนผู้บริโภคที่ใช้สิทธิในการแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้ติดตามทวงหนี้เพื่อให้ยุติการติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้อย่างเด็ดขาดมากนักน้อยเพียงไร แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่า หากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ทุกคนพร้อมใจกันใช้สิทธิดังกล่าวนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ก็จะต้องยุติการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้จากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ทุกรายนั้นอย่างเด็ดขาด อันจะส่งผลประสพภาวะขาดรายได้อันเนื่องมาจากการความล้มเหลวในการติดตามทวงหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ แต่ธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ในปัจจุบันกลับไม่เป็นเช่นนั้นโดยยังมีอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับประกอบกับมีธุรกิจรับซื้อหนี้เพื่อนำมาดำเนินการติดตามทวงถามเองเพิ่มขึ้นมาอีกประเภทหนึ่งด้วย ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่ากลไกการใช้สิทธิของผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ตามกฎหมาย FDCPA ที่สามารถแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือขอให้ผู้ติดตามทวงหนี้ยุติ

การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ได้นั้น เป็นไปด้วยความระมัดระวังและไม่เป็นการใช้สิทธิอย่างพร่ำเพรื่อจนสร้างความเสียหายให้แก่เจ้าหนี้ ส่วนอีกเหตุผลหนึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าผู้บริโภคไม่ต้องการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาล ดังนั้น จะอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย FDCPA จึงอาจเกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กฎหมายมิได้เป็นเพียงสัญลักษณ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคแต่เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อใช้ได้จริง

แต่อย่างไรก็ดี กฎหมาย FDCPA เป็นกฎหมายที่มีหลักการที่ดี อย่างน้อยที่สุดกฎหมายฉบับนี้ได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากผู้ติดตามทวงหนี้ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อดีของกฎหมายดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนจากข้อเท็จจริงที่ว่ากฎหมาย FDCPA มีการบังคับใช้มาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานและยังคงบังคับใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน และยังไม่มีความพยายามที่จะยกเลิกกฎหมายฉบับนี้ ในทางตรงกันข้ามบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้โดยตรงกลับแสดงความพยายามที่จะปฏิบัติตามกฎหมายให้มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมต่อตัวลูกหนี้ และส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในอุตสาหกรรมการรับจ้างติดตามทวงหนี้ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยลดปริมาณคดีให้เข้าสู่ศาลน้อยลงอีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำหลักการในกฎหมาย Fair Debt Collection Practices Act ของประเทศสหรัฐอเมริกาในบางกรณีมาปรับใช้เป็นกฎหมายเฉพาะของไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นธรรม โดยหลักการของกฎหมายที่ควรนำมาปรับใช้ได้แก่

(1) หลักการสำคัญของกฎหมายที่ไม่มีผลใช้บังคับเฉพาะผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ที่เป็นบุคคลภายนอกเท่านั้น ไม่ควรให้มีผลใช้บังคับกับเจ้าหนี้ที่ดำเนินการติดตามทวงหนี้ด้วยตนเองด้วย อย่างไรก็ตาม อาจกำหนดเป็นข้อยกเว้นเพื่อให้สามารถขยายผลการใช้บังคับรวมถึงเจ้าหนี้ที่ดำเนินการติดตามทวงหนี้ได้ในบางกรณี เช่น เจ้าหนี้ที่ใช้ชื่ออื่นในการติดตามทวงหนี้ซึ่งถือว่าเป็นการหลอกลวงให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงหนี้ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้กฎหมายสามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ได้อย่างแท้จริง

(2) หลักการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้และบุคคลที่สาม โดยหากเป็นหลักเกณฑ์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เกี่ยวกับเรื่องเวลาและสถานที่นั้น ควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่มีความยืดหยุ่น เช่น ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารตายตัว เพื่อให้สามารถคุ้มครองผู้บริโภค

ที่เป็นลูกหนี้ที่ต้องทำงานในเวลาว่างคืนได้ด้วย และอาจให้ผู้ติดตามทวงหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ ณ สถานที่ทำงานของลูกหนี้ได้ หากลูกหนี้ยินยอมหรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ไม่มีข้อบังคับห้ามไว้ เป็นต้น สำหรับในส่วนหลักเกณฑ์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่สามนั้น ควรห้ามมิให้ติดต่อกับบุคคลอื่นใดนอกเหนือไปจากตัวลูกหนี้ แต่อาจกำหนดข้อยกเว้นแบบมีเงื่อนไขให้ผู้ติดตามทวงหนี้สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่สามนอกเหนือจากลูกหนี้ได้ในบางกรณี เช่น เพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้แต่จะต้องไม่กล่าวถึงเรื่องการเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลที่สามรับทราบ เป็นต้น

(3) หลักการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหนี้และสิทธิในการโต้แย้งหนี้ของลูกหนี้ตามกฎหมาย ควรนำหลักนี้มาใช้ในลักษณะที่เป็นบทบังคับตามกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้รับทราบว่าการกำลังถูกติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกที่มีไซ้เจ้าหน้าที่และสามารถใช้สิทธิโต้แย้งความถูกต้องสมบูรณ์ของหนี้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ผู้ติดตามทวงหนี้ดำเนินการพิสูจน์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของหนี้อีกครั้ง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในเรื่องของการติดตามทวงหนี้ผิดตัวหรือผิดจำนวนได้มากยิ่งขึ้น

(4) หลักการยุติการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เป็นการชั่วคราว ควรนำหลักการนี้มาใช้ เนื่องจากเป็นกลไกที่มีความสมเหตุสมผล กล่าวคือหากลูกหนี้โต้แย้งความถูกต้องสมบูรณ์ของหนี้ภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว ผู้ติดตามทวงหนี้ก็ควรที่จะไปเร่งดำเนินการรวบรวมเอกสารหลักฐานต่างๆ จากเจ้าหน้าที่และจัดส่งให้ลูกหนี้ทราบอีกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยันว่าลูกหนี้เป็นหนี้จำนวนดังกล่าวจริง ซึ่งในขณะเดียวกันก็ควรที่จะยุติการติดต่อสื่อสารเพื่อติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ชั่วคราวไว้จนกว่าจะได้ดำเนินการพิสูจน์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของหนี้และจัดส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้ลูกหนี้แล้วเสร็จ จึงจะสามารถดำเนินการติดตามทวงหนี้จำนวนดังกล่าวต่อไปได้

(4) หลักการเยียวยาความเสียหายให้แก่ลูกหนี้ ควรนำหลักการนี้มาปรับใช้เนื่องจากกฎหมายเฉพาะของไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการนั้น หากมีขึ้นก็เพื่อวัตถุประสงค์ในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ลูกหนี้ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นกลไกในการดำเนินคดีจึงต้องเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ เช่น การผลักรงการพิสูจน์, การกำหนดให้สามารถมีผู้ฟ้องคดีแทน เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่ายและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรนำแนวคิดในเรื่องการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษมาปรับใช้ด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อให้ผู้ติดตามทวงหนี้เกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมายยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีการกำหนดค่าเสียหายควรกำหนดให้มีความสอดคล้องกับลักษณะความเสียหายที่ลูกหนี้ได้รับจากการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมซึ่งมักเป็นความเสียหายที่ไม่เป็นรูปธรรมหรือความเสียหายทางจิตใจด้วย เนื่องจากความเสียหายประเภทนี้เป็นความเสียหายที่ไม่มีลักษณะทาง

กายภาพ ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยสายตาหรือคิดคำนวณออกมาเป็นตัวเงินได้ง่าย ดังนั้น จึงควรกำหนดให้กฎหมายเฉพาะของไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรมมีโทษทางอาญา คือโทษปรับ แล้วจึงให้ชดใช้ค่าเสียหายเชิงลงโทษเป็นจำนวนที่เท่าของค่าปรับสำหรับความผิดอาญารฐานนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถคิดคำนวณค่าเสียหายออกมาเป็นจำนวนได้เป็นจำนวนที่แน่นอนมากขึ้น

2. ในขณะที่ยังไม่มีกรออกกฎหมายเฉพาะดังกล่าว ในระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ ซึ่งเป็นคู่สัญญากันโดยตรงนั้นอาจจะทำข้อตกลงกันในสัญญาโดยการกำหนดข้อสัญญาเอาไว้ข้อหนึ่งเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงหนี้จากผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ นั้น ก่อให้เกิดความผูกพันโดยตรงแก่เจ้าหนี้ในอันที่จะใช้ความระมัดระวังในการใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา และอาจจะเป็นผลให้เจ้าหนี้ต้องนำข้อตกลงในสัญญาดังกล่าวไประบุไว้ในสัญญาว่าจ้างติดตามทวงหนี้หรือหนังสือมอบอำนาจแล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อมิให้ตนต้องตกเป็นฝ่ายผิดสัญญาหากปรากฏว่าผู้รับจ้างติดตามทวงหนี้ได้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ผิดไปจากข้อตกลงในสัญญา ระหว่างตนกับลูกหนี้นั้น อันจะก่อให้เกิดสิทธิแก่ลูกหนี้ที่จะฟ้องร้องให้ตนต้องรับผิดตามสัญญาดังกล่าวได้

อนึ่ง หากปรากฏว่าสัญญาระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้นั้น เป็นสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคแล้ว ก็อาจมีความเป็นไปได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะเข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลข้อตกลงดังกล่าวโดยการออกประกาศคณะกรรมการคุ้มครองสัญญากำหนดให้ข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการติดตามทวงหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรมเป็นสาระสำคัญอีกประการหนึ่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระบุไว้ในสัญญาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้

3. เนื่องจากปัจจุบันสัญญาว่าจ้างติดตามทวงหนี้จะมีการกำหนดข้อตกลงในเรื่องของค่าตอบแทนไว้ในลักษณะส่วนแบ่งของยอดหนี้ที่จะได้รับชำระคืนจากลูกหนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้พยายามติดตามทวงหนี้จากลูกหนี้ได้เป็นผลสำเร็จ อันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้อย่างไม่เป็นธรรมกับลูกหนี้ แต่โดยปกติแล้วสัญญาว่าจ้างติดตามทวงหนี้มิใช่สัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค หากแต่เป็นสัญญาที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้ประกอบการซึ่งมีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น โดยสภาพของสัญญาแล้วจึงไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รัฐจึงไม่อาจก้าวล่วงเข้าไปควบคุมดูแลสัญญาดังกล่าวได้

และต้องปล่อยให้คู่สัญญาที่มีเสรีภาพในการทำสัญญาได้อย่างเต็มที่ที่ทราบเท่าที่ข้อสัญญานั้นไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอาจเข้าควบคุมดูแลสัญญาดังกล่าวได้โดยทางอ้อมเนื่องจากปัจจุบันประกาศ ธปท. ที่ควบคุมสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือธุรกิจบัตรเครดิตแล้วแต่กรณีอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ได้เต็มจำนวน จึงทำให้ผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้ไม่มีความกังวลในเรื่องของค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ และสามารถดำเนินการติดตามทวงหนี้ได้อย่างเต็มที่เพื่อให้ได้รับชำระหนี้คืนให้ได้มากที่สุดซึ่งจะส่งผลให้ตนได้รับส่วนแบ่งค่าตอบแทนในอัตราส่วนที่กำหนดไว้ในสัญญามากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงควรกำหนดเพดานอัตราค่าติดตามทวงหนี้ไว้ให้ชัดเจน อันจะช่วยลดแรงจูงใจในการติดตามทวงหนี้ในลักษณะที่ว่า “ยิ่งทวงมากยิ่งได้ส่วนแบ่งมาก” ตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้จะต้องเป็นผู้แบกรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกินไปจากเพดานอัตราค่าติดตามทวงหนี้ที่ประกาศ ธปท. กำหนดไว้ อันจะส่งผลให้กลายเป็นว่า “ยิ่งทวงมากยิ่งเสียค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงหนี้มาก” ขึ้นนั่นเอง

อนึ่ง ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เพื่อให้การออกกฎหมายเฉพาะควบคุมวิธีการติดตามทวงหนี้โดยบุคคลภายนอกสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงนั้น ควรจะต้องมีการจัดระเบียบการประกอบธุรกิจรับจ้างติดตามทวงหนี้โดยการกำหนดให้เป็นธุรกิจที่จะต้องขออนุญาตจากรัฐ เพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจได้โดยตรง และอาจกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งต้องจดทะเบียนจัดตั้งตามกฎหมายที่รัฐกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม และอาจมีการกำหนดบทลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตในกรณีที่ผู้ประกอบการรับจ้างติดตามทวงหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงหนี้ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายเฉพาะดังกล่าวนี้