

แนวทางการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘
สำหรับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ (ส่วนภูมิภาค)

๑. การกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ราชการส่วนภูมิภาคและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

ที่	ตำแหน่ง	อำนาจหน้าที่	มาตรา	หมายเหตุ
๑	ผู้ว่าราชการจังหวัด	(๑) เป็นประธานกรรมการกำกับทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และมีอำนาจแต่งตั้งผู้แทนองค์กรพัฒนาภาคเอกชน ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการ	๒๗ วรรคหนึ่ง	คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๑๐๘๑/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้ง นายทะเบียนตามพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
		(๒) มีอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับทวงถามหนี้ ประจำจังหวัด ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ	๒๘	
		(๓) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการกำกับทวงถามหนี้ ประจำจังหวัด	๓, ๕	
		(๔) เป็นนายทะเบียนมีหน้าที่รับผิดชอบการประกอบ ธุรกิจทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้	๓๓ วรรคสาม	
		(๕) เป็นผู้ออกบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้แก่ผู้ยื่น คำขอในเขตจังหวัด		ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดแบบบัตร ประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ตาม พระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ และคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๗๐/๒๕๕๙ เรื่อง การมอบ อำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน ในการออกบัตรประจำตัว พนักงานเจ้าหน้าที่ ตาม พระราชบัญญัติการทวงถาม หนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙
๒	ปลัดจังหวัด	(๑) เป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด ที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น ประธานกรรมการ	๒๗ วรรคสอง	
		(๒) มีอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับทวงถามหนี้ ประจำจังหวัด ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ	๒๘	
		(๓) เป็นเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการกำกับการ ทวงถามหนี้ประจำจังหวัด	๒๗ วรรคสอง	

ที่	ตำแหน่ง	อำนาจหน้าที่	มาตรา	หมายเหตุ
๓	นายอำเภอ/ ปลัดอำเภอ	(๑) เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๒) นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งเรื่องต่อไปยังที่ทำการปกครองจังหวัด ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด	๓ ๓๐	คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๑๐๘๒/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
๔	คณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้ ประจำจังหวัด ตามมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง, วรรคสอง	(๑) พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้ (๒) สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามมาตรา ๓๗ (๓) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่มอบหมาย (๔) รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ทุกสามเดือน (๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มอบหมาย	๒๘	
๕	พนักงานเจ้าหน้าที่ - ผู้ว่าราชการจังหวัด - รองผู้ว่าราชการจังหวัด - ปลัดจังหวัด - นายอำเภอ - เจ้าจังหวัด - ป้องกันจังหวัด - เจ้าพนักงานปกครอง นิติกร ที่ทำการปกครอง จังหวัด - ปลัดอำเภอ - กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	(๑) มีอำนาจสั่งให้ผู้ทวงถามหนี้ หรือกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือพนักงานของผู้ทวงถามหนี้ ในกรณีผู้ทวงถามหนี้เป็นนิติบุคคล มาให้ถ้อยคำ แสดงข้อมูล หรือส่งสมุดบัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือสิ่งอื่นอันเกี่ยวกับกิจการสินทรัพย์ และหนี้สินของผู้ทวงถามหนี้และบุคคลดังกล่าวข้างต้น (๒) เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา โดยในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง	๓๒ ๓๓	คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๑๐๘๒/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
๖	คณะกรรมการ เปรียบเทียบ ประกอบด้วย (๑) ปลัดจังหวัดหรือผู้ซึ่ง ปลัดจังหวัดมอบหมาย (๒) พนักงานสอบสวนที่ ผู้บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดมอบหมาย (๓) พนักงานอัยการที่ อัยการจังหวัดมอบหมาย	มีอำนาจเปรียบเทียบปรับบรรดาความผิดที่มีโทษอาญาในความผิดตามมาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ และมาตรา ๔๓ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้กำหนด	๔๕	คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๑๐๘๓/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

ที่	ตำแหน่ง	อำนาจหน้าที่	มาตรา	หมายเหตุ
๗	ที่ทำการปกครองจังหวัด	(๑) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้ (๑.๑) เป็นสำนักงานทะเบียนรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ (๑.๒) รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด (๑.๓) ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ (๑.๔) ประสานกับหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ทวงถามหนี้ หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ (๑.๕) รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม (๑.๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด มอบหมาย (๒) ข้าราชการของที่ทำการปกครองจังหวัดจำนวนสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด โดยต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด	๒๙	
๘	ที่ทำการปกครองอำเภอ	เป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	๒๗ วรรคสอง	
			๓๐	

๒. แนวทางการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกฎกระทรวงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๑ ความหมายของคำว่า “ธุรกิจทวงถามหนี้”

ธุรกิจทวงถามหนี้ คือ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลในรูปแบบของห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือรูปแบบอื่นใด รับจ้างทวงถามหนี้ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเป็นปกติธุระ ซึ่งการทวงถามหนี้ดังกล่าวนี้มิได้เป็นการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งตนเป็นเจ้าของหนี้ หรือเป็นผู้ให้สินเชื่ออยู่เอง แต่เป็นการรับจ้างทวงถามหนี้ให้กับผู้อื่นเป็นปกติธุระ และในการทวงถามหนี้ดังกล่าวนี้ไม่รวมถึงการทวงถามหนี้ของนายความซึ่งกระทำการแทนลูกความของตน

๒.๒ ผู้ที่สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ได้แก่

- (๑) บุคคลธรรมดาที่ประสงค์จะรับจ้างทวงถามหนี้ให้กับผู้อื่นเป็นปกติธุระ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม
 - (๒) นิติบุคคล (ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือรูปแบบอื่นใด) ที่ประสงค์จะรับจ้างทวงถามหนี้ให้กับผู้อื่นเป็นปกติธุระ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม
- ข้อยกเว้นที่ไม่ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ได้แก่ การติดตามทวงถามหนี้ที่ตนเป็นเจ้าของหนี้ หรือเป็นผู้ให้สินเชื่ออยู่เอง และกรณีของนายความทวงถามหนี้แทนลูกความของตน

๒.๓ สถานที่ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้

การยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้ (แบบ ทน.๑) คำขอเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน (แบบ ทน. ๑/๑) และคำขอรับใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนประกอบธุรกิจทางถามหน้ (แบบ ทน.๑/๒) ให้ยื่นคำขอ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนที่สถานประกอบธุรกิจหรือสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ยื่นคำขอตั้งอยู่ และให้ยื่นคำขอได้เพียงแห่งเดียวสำหรับผู้ประกอบการแต่ละราย แบ่งเป็น

(๑.๑) ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำขอที่สำนักงานทะเบียน กองบัญชาการตำรวจนครบาล

(๑.๒) ในจังหวัดอื่น ให้ยื่นคำขอที่สำนักงานทะเบียน ที่ทำการปกครองจังหวัด

(๒) กรณีที่ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้เป็นนายความหรือสำนักงานนายความ

ให้ยื่นคำขอต่อคณะกรรมการสภาพนายความซึ่งทำหน้าที่นายทะเบียน ณ สภาพนายความ

๒.๔ เอกสารและหลักฐานประกอบการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้

(๑) กรณีผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้ตามแบบ ทน.๑ ต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยเอกสารและหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๑.๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

(๑.๒) สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบสำคัญถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือหลักฐานการได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

(๑.๓) สำเนาใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หรือสำเนาหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว (ในกรณีที่เป็นคนต่างด้าว)

(๑.๔) แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ตั้งของสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้

(๑.๕) หลักฐานแสดงความเป็นเจ้าของสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้ หรือหนังสือแสดงความยินยอมให้ใช้เป็นสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้ในกรณีที่สถานที่นั้นเป็นของผู้อื่น

(๑.๖) รูปถ่ายครึ่งตัว หน้าตรง ไม่สวมหมวก ขนาด ๔ x ๖ เซนติเมตร ของผู้ขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้ซึ่งถ่ายมาแล้วไม่เกิน ๖ เดือน จำนวน ๑ รูป

(๒) กรณีผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้ตามแบบ ทน.๑ ต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยเอกสารและหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๒.๑) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งแสดงรายการเกี่ยวกับชื่อ วัตถุประสงค์ ที่ตั้งสำนักงาน และผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล โดยทำขึ้นไว้ไม่เกิน ๓ เดือน

(๒.๒) สำเนาใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หรือสำเนาหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว (ในกรณีที่นิติบุคคลที่ไม่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย)

(๒.๓) หนังสือแต่งตั้งผู้แทนนิติบุคคลซึ่งต้องเป็นกรรมการหรือบุคคลซึ่งมีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล

(๒.๔) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของผู้แทนนิติบุคคล

(๒.๕) สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบสำคัญถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือหลักฐานการได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองของผู้แทนนิติบุคคล

(๒.๖) แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ตั้งของสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้

(๒.๗) หลักฐานแสดงความเป็นเจ้าของสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้ หรือหนังสือแสดงความยินยอมให้ใช้เป็นสถานประกอบธุรกิจทางถามหน้ในกรณีที่สถานที่นั้นเป็นของผู้อื่น

(๒.๘) รูปถ่ายครึ่งตัว หน้าตรง ไม่สวมหมวก ขนาด ๔ x ๖ เซนติเมตร ของผู้แทนนิติบุคคลที่ขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหน้ซึ่งถ่ายมาแล้วไม่เกิน ๖ เดือน จำนวน ๑ รูป

/๒.๕ ขั้นตอนการรับจดทะเบียน...

๒.๕ ขั้นตอนการรับจดทะเบียนและออกหนังสือสำคัญฯ ของนายทะเบียน

(๑) เมื่อนายทะเบียนได้รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ พร้อมทั้งเอกสารและหลักฐานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำขอ

(๒) หากคำขอไม่ถูกต้องหรือเอกสารไม่ครบถ้วน ให้นายทะเบียนแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันยื่นคำขอ โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอแก้ไข หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไข ให้นายทะเบียนคืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ

(๓) หากคำขอถูกต้องและเอกสารครบถ้วน ให้รับจดทะเบียนและออกหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามแบบ ทน.๒ ให้แก่ผู้ยื่นคำขอจดไว้เป็นหลักฐาน โดยมีต้องเสียค่าธรรมเนียม โดยหนังสือสำคัญตามแบบ ทน.๒ นี้ ให้มีอายุตลอดระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

๒.๖ การอุทธรณ์คำสั่งนายทะเบียนและการวินิจฉัยอุทธรณ์ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่รับจดทะเบียนฯ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑) ผู้ยื่นคำขอมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งไม่รับจดทะเบียนฯ โดยยื่นอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

(๒) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยต้องวินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่ได้วันที่ได้รับอุทธรณ์ ทั้งนี้ คำวินิจฉัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้ถือเป็นที่สุด

๒.๗ การเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียนที่จะต้องแจ้งต่อนายทะเบียน

กรณีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ที่ตั้งสถานประกอบธุรกิจฯ หรือผู้แทนนิติบุคคล มีขั้นตอนดังนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบการยื่นคำขอเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียนตามแบบ ทน.๑/๑ พร้อมทั้งเอกสารและหลักฐานประกอบการเปลี่ยนแปลงต่อนายทะเบียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

(๒) เมื่อนายทะเบียนได้รับคำขอพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว หากเห็นว่ารายการที่แสดงในคำขอพร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องถูกต้องและครบถ้วน ให้ออกหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ฉบับใหม่ตามแบบ ทน.๒ ให้แก่ผู้ประกอบการไว้เป็นหลักฐาน

๒.๘ การออกใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

กรณีที่หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้สูญหาย หรือถูกทำลายในสาระสำคัญ มีขั้นตอนดังนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบการยื่นคำขอรับใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามแบบ ทน.๑/๒ ต่อนายทะเบียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้ทราบถึงการสูญหายหรือถูกทำลายดังกล่าว

(๒) ให้นายทะเบียนออกใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ให้แก่ผู้ประกอบการไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบแทนดังกล่าวให้ใช้แบบ ทน.๒ โดยมีคำว่า “ใบแทน” กำกับไว้ที่ด้านบน

๒.๙ การเลิกประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

โดยผู้ประกอบการทวงถามหนี้แจ้งความประสงค์เป็นหนังสือให้นายทะเบียนทราบภายในเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วันก่อนวันที่จะเลิกประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และให้นายทะเบียนจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนผู้ประกอบการทวงถามหนี้

๒.๑๐ การประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

ผู้รับจ้างทวงถามหนี้ที่ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้แล้ว ในการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับ การทวงถามหนี้ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ดังนี้

/(๑) จัดให้มีป้ายชื่อ...

(๑) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้ที่หน้าสถานที่ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้โดยเปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย โดยป้ายชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ให้เขียนข้อความเป็นอักษรไทย แต่จะมีอักษรต่างประเทศกำกับไว้ท้ายหรือใต้ชื่ออักษรไทยด้วยก็ได้ โดยป้ายชื่อต้องมีคำว่า “สำนักงานประกอบธุรกิจทวงถามหนี้” ประกอบกับชื่อที่ได้จดทะเบียน และจะต้อง

(๑.๑) ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย หรือพระนามของพระราชินี หรือองค์รัชทายาท

(๑.๒) ไม่ซ้ำหรือฟ้องกับชื่อสำนักงานอื่นที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

(๑.๓) ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

(๒) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๒.๑) ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้อย่างเคร่งครัด และตั้งอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรอบคอบระมัดระวังภายใต้หลักการจริยธรรมและการจัดการที่ดี

(๒.๒) หนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไปทวงถามนั้นจะต้องเป็นหนี้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว

(๒.๓) แจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่เอกสารใด ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ รวมทั้งแจ้งสิทธิในการร้องเรียน ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ เบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระหนี้แก่ลูกหนี้ที่ตนรับจ้างทวงถามหนี้อย่างเท่าเทียมกัน

(๒.๔) ให้คำแนะนำโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือปกปิดข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้

(๒.๕) จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมตำแหน่งของพนักงานของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดให้มีระบบงานที่แสดงให้เห็นได้ว่ามีมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนภายในสำนักงาน และส่งให้นายทะเบียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันจดทะเบียน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงให้ส่งรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงให้นายทะเบียนภายใน ๗ วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

(๒.๖) จัดทำบัตรประจำตัวพนักงานทวงถามหนี้โดยต้องระบุชื่อ ชื่อสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน รูปถ่ายลายมือชื่อ สำนักงานที่สังกัดและให้มีติดตัวอยู่ในขณะกระทำการทวงถามหนี้ เพื่อใช้แสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ หรือบุคคลตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒.๗) ในการกำหนดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้กำหนดให้สอดคล้องและไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด และให้เปิดเผยประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

(๒.๘) อบรมและกำกับดูแลให้พนักงานทวงถามหนี้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้และหลักเกณฑ์ที่ออกตามกฎหมายดังกล่าว

(๒.๙) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด

(๓) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่แจ้งหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้

(๔) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องเก็บสำเนาหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ไว้ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้

(๕) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องจัดระบบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อย่างน้อยสองช่องทาง

๓. ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ทวงถามหนี้

ตามพระราชบัญญัติ “ลูกหนี้” หมายความว่า ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และให้หมายความรวมถึงผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาด้วย แต่ไม่รวมถึงลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันที่เป็นนิติบุคคลแต่อย่างใด และผู้ค้ำประกันหมายถึงการค้ำประกันโดยบุคคลตามมาตรา ๖๘๐ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่รวมถึงผู้จำนองตามมาตรา ๗๐๒ ด้วย

/๓.๑ ผู้ทวงถามหนี้...

๓.๑ ผู้ทวงถามหนี้ต้องติดต่อไปยังลูกหนี้ ตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ หากจะติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้ ต้องเป็นบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น ซึ่งต้องมีหลักฐานในการให้ความยินยอมจากบุคคลดังกล่าวด้วย หากจะติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากนี้ กระทำได้เพียงเพื่อสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น เช่น ติดต่อบอกถามว่าในขณะนั้นลูกหนี้อยู่ที่ไหน เนื่องจากไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ตามที่อยู่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้ได้ เป็นต้น

โดยจะต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ และห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้กับบุคคลอื่น เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็น และตามความเหมาะสม

๓.๒ สถานที่ติดต่อ ตามมาตรา ๙ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในกรณีที่ติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ข้อยกเว้น ในกรณีไม่ได้มีการแจ้งสถานที่ติดต่อไว้ล่วงหน้า หรือแจ้งไว้แล้วแต่ไม่สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้จะต้องพยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้สามารถติดต่อไปตามสถานที่เหล่านี้ได้

(๑) ภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว

(๒) ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ของสามี ภริยา หรือคู่สมรสของลูกหนี้ ตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการกำกับ การทวงถามหนี้ เรื่อง สถานที่และช่วงเวลาอื่นในการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ แต่มิใช่การกำหนดให้สามารถทวงถามหนี้กับ สามี ภริยา หรือคู่สมรสของลูกหนี้ได้ เพราะการติดต่อทวงถามหนี้กับบุคคลใดต้องเป็นไปตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่กำหนดให้ติดต่อทวงถามหนี้ได้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น หากจะติดต่อกับสามี ภริยา หรือคู่สมรสของลูกหนี้ก็เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น ไม่สามารถแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลดังกล่าว ทราบได้ เว้นแต่เข้าข้อยกเว้นในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลดังกล่าวได้สอบถาม ผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็น และตามความเหมาะสม ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๒) แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว

๓.๓ เวลาในการติดต่อ ตามมาตรา ๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในกรณีที่ติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น

(๑) ในวันจันทร์ถึงศุกร์ ติดต่อดังตั้งแต่วันที่ ๐๘.๐๐ - ๒๐.๐๐ นาฬิกา

(๒) ในวันหยุดราชการ ติดต่อดังตั้งแต่วันที่ ๐๘.๐๐ - ๑๘.๐๐ นาฬิกา

ข้อยกเว้น ให้สามารถติดต่อในเวลานอกเหนือจากเวลาข้างต้นได้ ในกรณีที่พิจารณาถึงอาชีพ หน้าที่การงานของลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่น เป็นกรณีที่ลูกหนี้ทำงานเป็นกะ หรือเป็นกรณีที่ลูกหนี้มีอาชีพซึ่งทำงาน ในเวลากลางคืน และนอนหลับในเวลากลางวัน โดยปิดโทรศัพท์หรือปิดเสียงโทรศัพท์ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ เมื่อปรากฏว่า บุคคลดังกล่าวได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพที่มีลักษณะหรือการทำงานที่ผู้ทวงถามหนี้ไม่อาจติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ ตามช่วงเวลาที่กำหนดได้ และผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรตามช่วงเวลาในมาตรา ๙ (๒) แล้ว แต่ไม่สามารถ ติดต่อได้ ให้สามารถติดต่อในวันหยุดราชการ ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๐๐ - ๒๐.๐๐ นาฬิกาได้ ตามข้อ ๔ ของประกาศคณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง สถานที่และช่วงเวลาอื่นในการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้

ทั้งนี้ แม้ผู้ทวงถามหนี้จะเคยติดต่อทวงถามหนี้ในช่วงเวลาตามข้อ ๔ ของประกาศนี้แล้ว แต่ในการ ทวงถามหนี้ครั้งถัดไป ผู้ทวงถามหนี้ก็ต้องทวงถามหนี้ในช่วงเวลาตามมาตรา ๙ (๒) ก่อนเสมอ หากติดต่อตามสมควรแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อได้จึงจะมาใช้ช่วงเวลาตามข้อ ๔ ของประกาศนี้ จะใช้ช่วงเวลาตามข้อ ๔ ของประกาศนี้โดยทันทีไม่ได้ เพราะจะเป็นการยกเว้นการปฏิบัติตามมาตรา ๙ (๒) ทำให้มาตรา ๙ (๒) ไม่มีผลบังคับใช้ไปโดยปริยาย ไม่อาจกระทำได้

/โดยการแจ้งรายละเอียด...

โดยการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพ หน้าที่การงานของลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ เพื่อการทวงถามหนี้ อาจเป็นการแจ้งโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะหรือภายหลังการทำสัญญาก็ได้ หรือจะเป็นการแจ้งด้วยวาจาและผู้ทวงถามหนี้ได้มีการบันทึกรายละเอียดดังกล่าวไว้ แต่ต้องมีใช้เป็นกรณีทีลูกหนี้แจ้งให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อมาในช่วงเวลาตามข้อ ๔ ของประกาศนี้ เพราะจะเป็นกรณีตกลงยกเว้นมาตรา ๙ (๒) ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ตกเป็นโมฆะ ไม่อาจกระทำได้

๓.๔ จำนวนครั้งในการติดต่อ ตามมาตรา ๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ โดยกำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(๑) ใช้บังคับกับกรณีเจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจบางประเภทตามคำนิยามของคำว่า “ผู้ทวงถามหนี้” ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ แต่ไม่ใช้บังคับกับเจ้าหนี้ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้คำนิยามดังกล่าว เช่น หนี้ที่เกิดจากผลของกฎหมายหรือนิติเหตุ ได้แก่ หนี้ค่าอุปการะเลี้ยงดูบุตร หนี้ค่าสินไหมทดแทนจากเหตุละเมิด หรือหนี้ที่เกิดจากการทำนิติกรรมสัญญาที่เจ้าหนี้ไม่ได้เป็นผู้ประกอบธุรกิจ เช่น การให้กู้ยืมระหว่างญาติพี่น้องหรือเพื่อนโดยผู้ให้กู้ยืมมิได้ให้กู้ยืมเป็นทางการค้าปกติหรือเป็นปกติธุระของเจ้าหนี้

(๒) สำหรับคำว่า “ติดต่อ” ในกรณีนี้ อ้างอิงความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ หมายถึง การพูดจาเพื่อทำการตกลงหรือการสื่อสาร ดังนั้น หากผู้ทวงถามหนี้ได้มีการทวงถามหนี้ และลูกหนี้ได้ทราบถึงการทวงถามหนี้แล้ว ผู้ทวงถามหนี้จะไม่สามารถติดต่อหรือสอบถามถึงการชำระหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ในวันเดียวกันได้อีก เช่น การสอบถามในทำนองว่า “ชำระหนี้แล้วหรือยัง” หรือ “อย่าลืมชำระหนี้” การสอบถามบุคคลดังกล่าวอีกครั้งในทำนองเช่นว่านี้ถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกินกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

(๓) กรณีมีการทำสัญญาระหว่างกัน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

(๓.๑) กรณีลูกหนี้รายเดียว มีหลายมูลหนี้ สามารถทวงถามหนี้ได้มูลหนี้ละ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

(๓.๒) กรณีในสัญญามีหลายมูลหนี้ ให้พิจารณาว่าแต่ละมูลหนี้แยกจากกันได้หรือไม่

- หากแยกมูลหนี้ได้ สามารถทวงถามหนี้ได้มูลหนี้ละ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

- หากแยกมูลหนี้ไม่ได้ สามารถทวงถามหนี้ได้สัญญาละ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

(๔) ช่องทางในการติดต่อทวงถามหนี้อันจะมีผลต่อการนับจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ มีแนวทางดังนี้

(๔.๑) กรณีติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Line Facebook เป็นต้น ถือว่าเป็นการติดต่อให้ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ฯ ได้ทราบการทวงถามหนี้นับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูลแล้ว ตามมาตรา ๒๓ วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งถือว่าเป็นการติดต่อและลูกหนี้ได้รับทราบการทวงถามหนี้แล้ว

(๔.๒) กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้ทวงถามหนี้จะต้องมีการโทรติดต่อไปยังลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ฯ และบุคคลดังกล่าวรับสาย และผู้ทวงถามหนี้ได้มีการพูดคุยในสาระสำคัญและแสดงเจตนาติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ หากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ฯ ไม่มีการรับสายโทรศัพท์หรือรับสายแต่ได้กดวางสายไปก่อนมีการทวงถามหนี้ จะไม่ถือเป็น การติดต่อทวงถามหนี้ อันจะนำมานับเป็นจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ได้

(๔.๓) การแจ้งจำนวนเงินที่จะต้องชำระเพื่อให้ทราบและตรวจสอบจำนวนเงิน ยังไม่ถือเป็น การทวงถามหนี้ เว้นแต่จะมีข้อความขอให้ชำระหนี้ไว้ด้วย จึงจะเป็นการทวงถามหนี้

๓.๕ การแสดงตนของผู้รับมอบอำนาจ ตามมาตรา ๙ (๔) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รวมถึงกรณีผู้รับมอบอำนาจช่วงด้วย ผู้ทวงถามหนี้จะต้องแจ้งให้ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้และจำนวนหนี้ให้ และถ้าผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถามหนี้ด้วย

๓.๖ การรับชำระหนี้ ตามมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการ ทวงถามหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ด้วย ทั้งนี้ หากลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้โดยสุจริต ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้โดยชอบ ไม่ว่าจะมีการมอบอำนาจ ให้ผู้ทวงถามหนี้รับชำระหนี้หรือไม่ก็ตาม

๔. ข้อห้ามเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

๔.๑ ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ กฎหมายห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ตัวลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่ บุคคลอื่นนั้นจะเป็นบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้ แต่ได้มีบทยกเว้นไว้ให้สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นได้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ ในการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการ ทวงถามหนี้เท่านั้น เช่น ติดต่อบริษัทว่าในขณะนั้นลูกหนี้อยู่ที่ไหน เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ตามที่อยู่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้ได้ เป็นต้น

โดยจะต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคล ซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๑) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๒ ห้ามแจ้งความเป็นหนี้ของลูกหนี้กับบุคคลอื่น ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เช่น การประจานลูกหนี้ต่อบุคคลต่าง ๆ โดยเฉพาะในที่ทำงาน ด้วยการแสดงข้อมูลว่าลูกหนี้เป็นหนี้ต้น เพื่อกดดัน ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เป็นต้น แต่มีข้อยกเว้นว่าหากบุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลนั้น ได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ต่อบุคคลดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น และเหมาะสมเท่านั้น

๔.๓ ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่อ อื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้ ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๓) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดในการติดต่อสอบถามบุคคลอื่นที่มีลูกหนี้ เพื่อให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อสอบถามเพื่อทวงถามหนี้

๔.๔ ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๔) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในการติดต่อกับ บุคคลอื่นนอกจากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ เช่น ผู้ทวงถามหนี้หลอกลวงว่าเป็นญาติของลูกหนี้ มาเยี่ยมเยือนลูกหนี้แล้วขอทราบที่อยู่ของลูกหนี้ เป็นต้น

๔.๕ ห้ามทวงถามหนี้โดยการข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น ตามมาตรา ๑๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๖ ห้ามทวงถามหนี้โดยใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น ตามมาตรา ๑๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๗ ห้ามทวงถามหนี้โดยการแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๑๑ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เว้นแต่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดาน ของลูกหนี้ หากบุคคลดังกล่าวได้สอบถามถึงสาเหตุของการติดต่อให้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและเหมาะสม

๔.๘ ห้ามกระทำการติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการ ทวงถามหนี้อย่างชัดเจน ตามมาตรา ๑๑ (๔) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เว้นแต่กรณีการบอกกล่าว บังคับจำนองด้วยวิธีการประกาศหนังสือพิมพ์ ซึ่งเจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้โดยวิธีการอื่น

๔.๙ ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๑๑ (๕) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่ว่าจะบนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดในการติดต่อลูกหนี้ เช่น ใช้คำว่า “อนุมัติฟ้อง” “ชำระหนี้ด่วน” หรือใช้ชื่อบริษัท “บริษัทเร่งรัดติดตามหนี้สิน” บนหัวหนังสือหรือซองจดหมาย ซึ่งเมื่อผู้อื่นเห็นหนังสือหรือเอกสารก็จะทราบได้ทันทีว่าหนังสือฉบับนี้เป็นหนังสือทวงถามหนี้ โดยถือว่าเป็นการประจานและข่มขู่ลูกหนี้ไปในตัว เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

๔.๑๐ ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด ตามมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) การแสดงหรือใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ เช่น ใช้สัญลักษณ์คล้ายกับตราครุฑของหน่วยงานราชการ หรือใช้ถ้อยคำที่ทำให้คิดว่าเป็นการทวงถามหนี้ของศาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๒) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยนายความ สำนักงานนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งนี้ กฎหมายห้ามเฉพาะกรณีที่ความดังกล่าวเป็นความเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดเท่านั้น เช่น ผู้ที่มีใบทนายความ แต่ออกหนังสือโดยใช้หัวหนังสือที่คล้ายสำนักงานทนายความ เช่น ใช้คำว่า “บ้านกฎหมาย” เพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยนายความหรือสำนักงานทนายความ แต่หากผู้ทวงถามหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ทวงถามหนี้เป็นทนายความหรือสำนักงานทนายความจริง ย่อมสามารถทวงถามหนี้โดยแสดงตัวว่าเป็นทนายความหรือสำนักงานทนายความได้โดยไม่มีความผิดตามมาตรา

(๓) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน โดยไม่มีความประสงค์ที่จะดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ ทั้งนี้ กฎหมายห้ามเฉพาะกรณีที่ความดังกล่าวเป็นความเท็จเท่านั้น หากความดังกล่าวเป็นความจริง เช่น ผู้ทวงถามหนี้มีความประสงค์จะดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือดำเนินการยึดอายัดทรัพย์สินของลูกหนี้จริง ก็ไม่มีความผิดตามมาตรา แต่อย่างใด ดังนั้น การใช้ถ้อยคำทำนองว่า “หากท่านไม่ชำระหนี้ จะดำเนินการฟ้องร้องคดีตามกฎหมายต่อไปและท่านอาจถูกยึดอายัดทรัพย์สินได้” กรณีเช่นนี้ หากผู้ทวงถามหนี้มีความประสงค์จะดำเนินการฟ้องคดีหรือยึดอายัดทรัพย์สินอย่างแท้จริงแล้วย่อมไม่มีความผิดตามมาตรา

(๔) การติดต่อหรือแสดงตนให้เชื่อว่าเป็นผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต โดยมีได้เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิตอย่างแท้จริง แต่หากเป็นความจริงก็สามารถกระทำได้

๔.๑๑ ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่กำหนด ซึ่งประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ได้กำหนดรายละเอียดไว้ดังนี้

(๑.๑) คำว่า “ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้” หมายความว่า จำนวนเงินที่ได้กำหนดไว้เป็นค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้จากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ โดยต้องมีหลักฐานหรือเอกสารเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ให้สามารถตรวจสอบได้ แต่ไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการติดตามเอาทรัพย์สินกลับคืน ดังนั้น บรรดาค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ทวงถามหนี้ได้ใช้หรืออ้างว่าได้ใช้เป็นต้นทุนสำหรับการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ได้รับชำระหนี้ ค่าใช้จ่ายเช่นนี้นั้นก็อาจเข้าข่ายเป็น “ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้” ตามนิยามของประกาศดังกล่าว ซึ่งจะต้องเรียกเก็บตามอัตราที่ประกาศกำหนด และต้องมีหลักฐานหรือเอกสารเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ให้สามารถตรวจสอบได้

(๑.๒) คำว่า “รอบการทวงถามหนี้” หมายความว่า รอบระยะเวลาเพื่อการทวงถามหนี้ โดยนับตั้งแต่วันผิพนัดชำระหนี้ของงวดนั้นจนถึงวันครบกำหนดชำระหนี้งวดถัดไป ทั้งนี้ การนับหนึ่งรอบระยะเวลาดังกล่าวจะต้องไม่น้อยกว่า ๑ เดือน

/(๑.๓) เมื่อลูกหนี้ผิพนัด...

(๑.๓) เมื่อลูกหนี้มีค้ำชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ได้ ดังนี้

- ไม่เกิน ๕๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระ ๑ วง

- ไม่เกิน ๑๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ ในกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระมากกว่า ๑ วง

สำหรับหนี้ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เฉพาะกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระมากกว่า ๑ วง อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้เพิ่มเติม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้ตามที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่เกิน ๔๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้

จากกรณีดังกล่าวแยกพิจารณาจากวิธีการทวงถามหนี้ได้ ๒ กรณี ดังนี้

- กรณีทวงถามหนี้ทุกสัญญาไปในคราวเดียว หากลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้ทุกสัญญาไปในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อโดยไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ผู้ทวงถามหนี้จะสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมฯ ได้เพียงสัญญาเดียว ทั้งนี้ ไม่เกิน ๕๐ บาท หรือไม่เกิน ๑๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ นั้น ประกอบกับกรณีการลงพื้นที่ไปทวงถามหนี้ หากดำเนินการทวงถามหนี้ทุกสัญญาไปในคราวเดียว ย่อมสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมฯ ได้เพียงสัญญาเดียวตามการลงพื้นที่ไปทวงถามหนี้ ทั้งนี้ ตามที่เกิดขึ้นจริงสัญญาละไม่เกิน ๔๐๐ บาทต่อรอบการทวงถามหนี้

- กรณีทวงถามหนี้แยกกันตามรายสัญญา หากลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้แยกกันตามรายสัญญา คือ มีการทวงถามหนี้แยกครั้งกัน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อโดยไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ผู้ทวงถามหนี้จะสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมฯ ได้ตามรายสัญญา สัญญาละไม่เกิน ๕๐ บาท หรือไม่เกิน ๑๐๐ บาท ต่อรอบการทวงถามหนี้ นั้น ประกอบกับกรณีการลงพื้นที่ไปทวงถามหนี้ หากดำเนินการทวงถามหนี้แยกกันตามรายสัญญา ย่อมสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมฯ ได้ตามรายสัญญาตามการลงพื้นที่ไปทวงถามหนี้ ทั้งนี้ ตามที่เกิดขึ้นจริงสัญญาละไม่เกิน ๔๐๐ บาทต่อรอบการทวงถามหนี้

(๑.๔) ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- กรณีลูกหนี้มีหนี้ค้ำชำระหรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสมที่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท ดังนั้น การจะพิจารณาว่าหนี้ค้ำชำระหรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสมเกิน ๑,๐๐๐ บาทหรือไม่ ย่อมต้องพิจารณาจากมูลหนี้ดั้งเดิม และหนี้อื่น ซึ่งเจ้าหนี้มีสิทธิรับชำระตามสัญญา แต่ไม่รวมถึงค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ซึ่งมีใช้ “หนี้” ตามเจตนารมณ์ของประกาศฯ

- กรณีได้รับชำระหนี้ครบตามจำนวน หรือมีการบอกเลิกสัญญาแล้วตามกฎหมาย ดังนั้น การจะพิจารณาว่าชำระหนี้ครบตามจำนวนหรือไม่ ย่อมต้องพิจารณาจากมูลหนี้ดั้งเดิม และหนี้อื่น ซึ่งเจ้าหนี้มีสิทธิรับชำระหนี้ตามสัญญา แต่ไม่รวมถึงค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ซึ่งมีใช้ “หนี้” ตามเจตนารมณ์ของประกาศฯ

(๑.๕) กรณีมีหนี้ที่เกิดจากค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้คงค้าง (ค่าทวงถามหนี้สะสม) เมื่อค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้มีไว้เพื่อให้ผู้ทวงถามหนี้ใช้เป็นต้นทุนสำหรับการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ที่มีอยู่ระหว่างกันตามสัญญานั้นเอง จึงเข้าข่ายเป็นจำนวนเงินที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นต้นทุนสำหรับการทวงถามหนี้ในมูลหนี้ตามสัญญา ซึ่งเจ้าหนี้ที่สิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อีกทั้ง ค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ที่เรียกเก็บจากลูกหนี้ยังเข้าข่ายค่าตอบแทนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการจากการให้กู้ยืมเงินหรือเกี่ยวเนื่องกับการให้กู้ยืมเงิน เป็นรายรับจากการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ตามประมวลรัษฎากร มาตรา ๙๑/๕ รวมทั้งกฎหมายมีเจตนารมณ์คุ้มครองลูกหนี้มิให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมฯ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และแก้ไขปัญหากกรณีที่ไม่มีจุดสิ้นสุดในการทวงถามหนี้ ประกอบกับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๒๒๔ วรรคสอง ยังกำหนดห้ามมิให้มีการคิดดอกเบี้ยซ้อนดอกเบี้ยอีกด้วย ดังนั้น ค่าทวงถามหนี้จึงมิใช่ “หนี้” ตามเจตนารมณ์ของประกาศฯ แต่มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นต้นทุนในการรับชำระหนี้ที่เกิดขึ้นตามสัญญาด้วยการทวงถามหนี้เท่านั้น

/กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้...

กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้มีการเรียกเก็บหนี้ที่เกิดจากค่าทวงถามหนี้เพียงอย่างเดียวแล้วมีการคิดค่าธรรมเนียมฯ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการคิดค่าทวงถามหนี้ซ้อนค่าทวงถามหนี้ ซึ่งประกาศได้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมฯ ขึ้นสูงไว้แล้ว หากปรากฏว่ารวมกันแล้วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดย่อมไม่อาจกระทำได้ ประกอบกับผู้ให้บริการทางการเงินทุกแห่งชอบที่จะนำเงินที่ได้รับจากการชำระหนี้ไปตัดชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้เป็นลำดับแรกตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส๒.๙/๒๕๖๓ เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ (ตัดค่าธรรมเนียม - ดอกเบี้ย - เงินต้นที่ค้างชำระหนี้ที่สุุดก่อน)

(๒) การเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้ยู่่าลูกหนี้อยู่ในสถานะไม่สามารถชำระหนี้ได้ แต่หากไม่ได้มีการเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค แต่ลูกหนี้ออกเช็คชำระหนี้ให้เอง แม้ผู้ทวงถามหนี้จะรู้ยู่่าลูกหนี้อยู่ในสถานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ก็ไม่เป็นความผิดตามมาตรา

๔.๑๒ ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดย “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นในกระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานของรัฐ โดยกฎหมายห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ห้ามประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

(๒) ห้ามทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมิใช่ของตน เว้นแต่ในกรณีที่เป็หนี้ของสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสานดานของตน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย

๕. มาตราการบังคับโทษ แบ่งเป็น

๕.๑ โทษทางปกครอง

หากผู้ทวงถามหนี้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) มาตรา ๘ วรรคสอง (๑) หรือ (๔) เป็นกรณีผู้ทวงถามหนี้ไม่แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามสถานที่ติดต่อลูกหนี้ หรือติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้มาซึ่งสถานที่ติดต่อลูกหนี้

(๒) มาตรา ๙ เป็นกรณีมีการทวงถามหนี้ไม่ถูกสถานที่ ทวงถามหนี้ไม่ถูกช่วงเวลา หรือทวงถามหนี้ในจำนวนครั้งที่ไม่เหมาะสม

(๓) มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง เป็นกรณีผู้ทวงถามหนี้ไม่แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ และไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้

(๔) มาตรา ๑๑ (๖) เป็นกรณีการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่น

(๕) มาตรา ๑๓ (๑) เป็นกรณีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่มีอำนาจดำเนินการตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนี้

(๑) เพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางถามหนี้ กรณีผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ฝ่าฝืน หรือเคยถูกลงโทษปรับทางปกครอง และถูกลงโทษซ้ำอีกจากการกระทำความผิดอย่างเดียวกัน

(๒) สั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ หากไม่ปฏิบัติตาม คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่มีอำนาจลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ โทษทางอาญา ดังนี้

(๑) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕ ทำการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้โดยไม่ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียน หรือประกอบธุรกิจทวงถามหนี้โดยไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๔ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

/(๒) บุคคลใดฝ่าฝืน...

(๒) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๖ วรรคหนึ่ง กรณีเป็นทนายความหรือสำนักงานทนายความประกอบธุรกิจทวงถามหนี้โดยไม่ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อคณะกรรมการสภาพทนายความ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๙ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๓) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง โดยทำการทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๙ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๔) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๒) หรือ (๓) โดยมีการติดต่อกับบุคคลอื่นเพื่อสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ แต่มีการแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้กับบุคคลอื่นนั้น ทั้งที่บุคคลนั้นมีไซ้สามี่ ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ หรือมีการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ ที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถามนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๙ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๕) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๑ (๒) (๓) (๔) หรือ (๕) โดยมีการใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น หรือมีการแจ้งหรือเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ ซึ่งบุคคลอื่นนั้นมีไซ้สามี่ ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ หรือมีการติดต่อกับลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน หรือมีการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อกับลูกหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๙ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๖) บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๓ (๒) โดยมีการเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๓๙ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๗) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๒ (๒) (๓) หรือ (๔) โดยมีการแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำโดยทนายความ สำนักงานทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย หรือมีการแสดงหรือมีข้อความทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน หรือมีการติดต่อหรือการแสดงตนให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๐ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๘) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๑ (๑) โดยมีการข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง ทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และไม่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๑ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๙) บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๒ (๑) โดยมีการแสดงหรือการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และไม่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๑ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑๐) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๔ โดยประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือกระทำการทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมิใช่ของตน หรือมิใช่ของสามี่ ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน หรือตนไม่มีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และไม่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๒ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

/(๑๑) บุคคลใดไม่ปฏิบัติตาม...

(๑๑) บุคคลใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ หรือคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ประจำท้องถิ่นตามมาตรา ๒๔ โดยไม่มาให้ข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้มาเพื่อ ประกอบการพิจารณา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่สามารถ เปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๓ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑๒) บุคคลใดขัดขวางหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๓๒ โดยเป็นผู้ทวงถามหนี้ซึ่งเป็น นิติบุคคล แต่ไม่มาให้ถ้อยคำ แสดงข้อมูล หรือส่งสมุดบัญชี เอกสาร ดวงตรา หรือสิ่งอื่นอันเกี่ยวกับกิจการสินทรัพย์ และหนี้สินของผู้ทวงถามหนี้ และบุคคลดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท หรือทั้ง จำทั้งปรับ แต่สามารถเปรียบเทียบได้ ตามมาตรา ๔๓ ประกอบมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ หากคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องถิ่นวินิจฉัยเห็นว่า เป็นความผิดที่มีโทษทางอาญาและสามารถ เปรียบเทียบปรับได้ ก็ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการเปรียบเทียบปรับพิจารณาเปรียบเทียบปรับต่อไป แต่หากคณะกรรมการ เปรียบเทียบปรับไม่สามารถเปรียบเทียบได้ ต้องส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดีต่อไป

๖. การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข เพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และข้อบังคับคณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ประจำจังหวัดและคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘

๖.๑ วิธีการร้องเรียน

ในกรณีที่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นได้รับการปฏิบัติจากผู้ทวงถามหนี้อันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นนั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการ กำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร เพื่อวินิจฉัยสั่งการได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำร้องเรียน ณ สถานที่ดังต่อไปนี้

(๑.๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด

(๑.๒) ที่ว่าการอำเภอ

(๑.๓) สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

(๑.๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

(๑.๕) สถานีตำรวจ

(๑.๖) สำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(๒) วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา ด้วยตนเองหรืออาจมอบอำนาจให้ผู้ซึ่งบรรลุนิติภาวะ ร้องเรียนแทน (กรณีมีการมอบอำนาจ ให้แนบหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจด้วย)

(๒.๒) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ ต้องปรากฏลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและสาระสำคัญดังนี้

- วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน

- รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

- ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

(๒.๓) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดเช่นเดียวกับการ ร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว

/๖.๒ การรับเรื่อง...

๖.๒ การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) การตรวจเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนตามที่กำหนดแล้วให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ และออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๒

(๑.๒) กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้ หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนก็ได้

(๒) การส่งเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับ การทวงถามหนี้ประจำจังหวัด ให้ทำการปกครองจังหวัดเป็นผู้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด

(๒.๒) กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่อยู่ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอต่อ ปลัดจังหวัดเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ที่มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นโดยด่วน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒.๓) ในกรณีที่ที่ว่าการอำเภอ หรือสถานีตำรวจ เป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยัง ที่ทำการปกครองจังหวัดเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น แล้วแต่กรณี

๖.๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด

(๑) ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดในฐานะฝ่ายเลขานุการ รวบรวมความเห็น คำร้อง คำชี้แจงและเอกสารทั้งปวงที่จำเป็นต่อการพิจารณาวินิจฉัยของคณะกรรมการฯ แล้วทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาวินิจฉัยต่อคณะกรรมการฯ

(๒) เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า

(๒.๑) กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ควรรับไว้พิจารณา ให้มีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้น พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า

(๒.๒) กรณีข้อร้องเรียนมีมูลให้มีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา แล้วดำเนินการดังนี้

(๒.๒.๑) ให้คณะกรรมการฯ แจ้งข้อร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนยื่นคำชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือพร้อมพยานหลักฐานต่อคณะกรรมการฯ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการฯ กำหนด ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมิได้จัดทำคำชี้แจงพร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นต่อคณะกรรมการฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป โดยในการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานเป็นหนังสือ ได้ตามสมควรแก่กรณี ทั้งนี้ อาจเรียกคู่กรณีมาชี้แจงด้วยวาจาประกอบหนังสือชี้แจงดังกล่าวได้

(๒.๒.๒) ให้คณะกรรมการฯ พิจารณาจากพยานหลักฐานที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง โดยมีอำนาจแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่คณะกรรมการฯ เห็นว่าเป็นการกล่าวอ้างที่ไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือยหรือเพื่อประวิงเวลา และขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งออกไปตรวจสอบสถานที่หรือมอบหมายให้บุคคลใดออกไปตรวจสอบสถานที่ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสมในเรื่องนั้น ๆ โดยไม่ต้องผูกพันอยู่กับคำขอหรือพยานหลักฐานของผู้ถูกร้องเรียน

/(๒.๒.๓) ระยะเวลา...

(๒.๒.๓) ระยะเวลาในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนของผู้ร้อง ตามมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องทราบภายในเวลาอันพอสมควร หากมีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้แจ้งเหตุนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบและเร่งพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้เสร็จโดยเร็ว

(๒.๓) การแจ้งข้อร้องเรียน กำหนดวันนัดพิจารณา คำสั่งลงโทษทางปกครองหรือการแจ้งอย่างอื่นตามข้อบังคับนี้ ให้ทำเป็นหนังสือ

(๒.๔) เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความผิดที่มีโทษทางปกครอง ให้ดำเนินการดังนี้

(๒.๔.๑) คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสม ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ถูกร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการฯ ให้คณะกรรมการฯ พิจารณามีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒.๔.๒) ในการกำหนดค่าปรับทางปกครอง คณะกรรมการฯ ต้องคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิดและคำนึงถึงข้อเท็จจริงดังเกี่ยวกับความผิดเกิดขึ้นโดยความจงใจหรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อ พฤติการณ์แห่งความผิดเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ หรือคำสั่งอันเป็นสาระสำคัญ ระดับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ความถี่ของการกระทำผิด และประวัติการถูกลงโทษปรับทางปกครอง โทษทางอาญาของผู้กระทำผิด ประกอบด้วย

(๒.๔.๓) ผู้ทวงถามหนี้มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งให้ชำระค่าปรับทางปกครองต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) ได้ภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง มาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ จัดส่งคำอุทธรณ์ดังกล่าวมายังกรมการปกครอง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) เพื่อพิจารณาโดยเร็ว โดยคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) ต้องวินิจฉัยอุทธรณ์ดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์ และคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดังกล่าวให้เป็นที่สุด

(๒.๔.๔) หากไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม มาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒.๔.๕) ในการพิจารณาวินิจฉัย การทำคำวินิจฉัย การอุทธรณ์ และการขอพิจารณาใหม่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีโทษทางปกครอง หากข้อบังคับนี้หรือกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้มิได้กำหนดไว้ ให้นำกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒.๕) เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา และผู้ถูกร้องเรียนไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุกและเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้คณะกรรมการฯ ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการเปรียบเทียบจังหวัดเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบต่อไป หากเป็นกรณีความผิดที่ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้คณะกรรมการฯ ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินคดี

(๓) ในกรณีดังต่อไปนี้ คณะกรรมการฯ จะสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนเสียก็ได้

(๓.๑) ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการฯ ให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่แจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เว้นแต่มีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะวินิจฉัยว่าผู้ถูกร้องเรียนนั้นมีความผิด

(๓.๒) เมื่อผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน

(๓.๓) การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการฯ พิจารณามีได้เป็นไปตามขั้นตอนในข้อบังคับคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘

(๓.๔) เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งคณะกรรมการฯ เห็นว่าการพิจารณาไม่เป็นประโยชน์อีกต่อไป

๖.๔ การเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑) ผู้มีอำนาจสั่งเพิกถอน ได้แก่ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด

(๒) พฤติการณ์ในการเพิกถอน ได้แก่

(๒.๑) ปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้เคยถูกลงโทษปรับทางปกครอง และถูกลงโทษซ้ำอีกจากการกระทำ ความผิดอย่างเดียวกัน

(๒.๒) ปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่มีโทษทางอาญาตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๓) การอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนฯ ตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๓.๑) ผู้ทวงถามหนี้มีสิทธิยื่นอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนฯ ต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) ภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

(๓.๒) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ถูกเพิกถอนการจดทะเบียนฯ ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ จัดส่งคำอุทธรณ์ดังกล่าวมายังกรมการปกครอง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

(๓.๓) คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ (ระดับประเทศ) ต้องวินิจฉัยอุทธรณ์ดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับอุทธรณ์ และคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดังกล่าวให้เป็นที่สิ้นสุด

กลุ่มงานทวงถามหนี้
ส่วนอำนวยความสะดวก
สำนักงานสอบสวนและนิติการ