

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558¹

วริศรา แจ่มจรรยา²

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงความหมาย ประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงจุดมุ่งหมายของกฎหมายการทวงถามหนี้ กล่าวคือ ได้มีการยอมรับสิทธิเรียกร้องให้ชำระหนี้ตามทฤษฎีสิทธิทางหนี้ที่เห็นว่าเจ้าหนี้อาจเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยกฎหมายได้กำหนดวิธีการทวงถามหนี้ไว้อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามวิธีการทวงถามหนี้ก็ต้องสอดคล้องกับแนวคิดอันเป็นรากฐานของการตรากฎหมาย โดยกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้มีแนวคิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ว่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่บุคคลทุกคนมีอยู่เฉพาะตัว และไม่มีบุคคลอื่นใดที่สามารถกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดได้ โดยรัฐต้องให้ความคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อาจด้วยการออกบทบัญญัติแห่งกฎหมายอันเป็นการห้ามการกระทำการที่เป็นการละเมิดรวมถึงการมิบ толгโทษหากมีการเช่นนั้นเกิดขึ้น อันเป็นส่วนร่วมให้เกิดการคุ้มครองและป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดต่อกันและกัน รวมทั้งแนวคิดสิทธิพลเมืองที่ให้ความสำคัญต่อการที่พลเมืองของรัฐมีสิทธิในชีวิต ร่างกาย เสรีภาพและความมั่นคงในชีวิต ที่จะไม่ถูกทำร้ายหรือถูกฆ่า อันถือเป็นการจำกัดซึ่งเสรีภาพบางประการของพลเมือง เนื่องจากการใช้เสรีภาพอย่างไม่มี การจำกัดอาจนำไปสู่การละเมิดเสรีภาพของพลเมืองคนอื่นในสังคมได้ และหลักการทวงถามหนี้ที่เป็นการคุ้มครองลูกหนี้จากการกระทำอันไม่สมควรของผู้ทวงถามหนี้ เช่น การข่มขู่ การใช้วาจาหยาบคาย การดูหมิ่น การประจาน เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้กลายเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญในการใช้ติดต่อระหว่างกันตามกฎหมายดังกล่าวได้อนุญาตให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้โดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลากหลายรูปแบบและได้ปรากฏในบทบัญญัติ อันถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับทั้งผู้ทวงถามหนี้และลูกหนี้ก็ตาม การจำกัดขอบเขตของการใช้และวิธีการถือเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีขึ้นมาเพื่อควบคู่กันไป เนื่องจากรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถือว่ามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพ

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์เรืองยศ แสนภักดี และ รองศาสตราจารย์สุเมธ จานประดับ

²นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาเขตบางนา) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การใช้งาน ไม่ว่าจะให้เป็นไปในส่วนตัวหรือแบบสาธารณะที่ผู้อื่นเข้าถึงได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจกลายเป็นการล่วงละเมิดต่อลูกหนี้หรือผู้อื่นได้อย่างง่าย แม้ว่าพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 จะมีการกำหนดการกระทำที่หากได้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามส่งผลให้ผู้กระทำการดังกล่าวต้องโทษทางอาญาก็ตาม

แต่จากการศึกษาทำให้ทราบว่าพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ยังไม่ครอบคลุมและขาดการบังคับใช้มาตรการในการลงโทษในกรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการเผยแพร่ผู้เสียหาย ซึ่งสรุปได้ 3 ประเด็นปัญหา ดังต่อไปนี้

ประเด็นปัญหาที่หนึ่ง คือ ประเด็นปัญหากฎหมายเกี่ยวกับวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องด้วยพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “การทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติดังต่อไปนี้ (2) เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น...” เห็นได้ว่ากฎหมายอนุญาตให้ผู้ทวงถามหนี้ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แต่ยังไม่มียกเว้นข้อยกเว้นที่เป็นการกำหนดซึ่งวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ ดังนั้น ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ที่จะให้มีการติดต่อผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่แรกเริ่มหรือไม่ต้องการให้มีการติดต่อไป จะไม่มีบทบัญญัติใดอนุญาตให้ลูกหนี้กระทำการกระทำเช่นนั้น เนื่องจากว่าการติดต่อทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางการติดต่อส่วนตัวของบุคคลทั่วไป แต่ก็เป็นช่องทางที่ง่ายต่อการเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นเหตุให้บุคคลภายนอกสามารถเข้ามารับรู้ถึงความเป็นลูกหนี้ได้ และการทวงถามหนี้ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อาจก่อให้เกิดความรู้สึกถูกคุกคามได้ อิเล็กทรอนิกส์ แม้จะเป็นสิ่งที่นิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน แต่ก็เป็นเรื่องส่วนตัวของลูกหนี้ที่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ หรือหากในภายหลังเมื่อลูกหนี้เปลี่ยนใจไม่ให้มีการติดต่อผ่านทางดังกล่าวควรต้องเป็นไปตามประสงค์ของลูกหนี้อันเป็นไปตามหลักสิทธิส่วนบุคคลอันเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของลูกหนี้ซึ่งปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประเด็นปัญหาที่สอง คือปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดโทษทางอาญากรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 9 (2) เป็นบทบัญญัติให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ได้ด้วยการติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น และตามมาตรา 11 ซึ่งเป็นการกำหนดการกระทำที่เป็นลักษณะต้องห้าม ไม่ว่าจะเป็นการห้ามข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้อื่น การใช้ภาษาที่เป็นการดูหมิ่น หรือการแจ้งหรือเปิดเผยความเป็นหนี้ลูกหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง แต่เมื่อมีการกระทำในลักษณะดังกล่าวสามารถกระทำผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในรูปแบบส่วนตัวและรูปแบบสาธารณะ ซึ่งข้อความจะปรากฏอยู่ตลอดไป จนกว่าจะมีการลบหรือการกดยกเลิก อีกทั้งง่ายต่อการเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ ทำให้เกิดปัญหาที่ว่าเมื่อมีการกระทำลักษณะนี้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โทษทางอาญาตามมาตรา 39 หรือ มาตรา 41 นั้นยังไม่เหมาะสม เพราะการกระทำในลักษณะนี้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายและสามารถกระจายได้อย่างกว้างขวาง การ

กำหนดการกระทำที่เป็นความผิดจึงต้องระบุโดยชัดแจ้งจนสำหรับการกระทำความผิดดังกล่าว อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวบทกฎหมายให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ประเด็นปัญหาที่สาม คือ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งกรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มิได้มีการบัญญัติเรื่องค่าสินไหมทดแทนไว้เป็นการเฉพาะจึงต้องนำบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับ แต่เมื่อความเสียหายจากการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้อื่น การใช้วาจาหรือภาษาที่มีลักษณะดูหมิ่น หรือการแจ้งหรือเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบโดยเฉพาะกรณีที่กระทำผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันอาจเป็นเหตุให้ลูกหนี้กระทบกระเทือนต่อจิตใจอันถือเป็นความเสียหายต่อจิตใจ ผู้เสียหายจากการทำละเมิดดังกล่าวจึงไม่สามารถที่จะเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น และเพื่อเป็นการลงโทษผู้กระทำความผิดหรือเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นในอนาคตการกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษถือว่ามีส่วนสำคัญ เมื่อบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มิได้มีการกำหนดไว้ทำให้ไม่สามารถลงโทษผู้กระทำความผิดได้ จึงควรที่จะมีการกำหนดให้ผู้กระทำความผิดต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อจิตใจและค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ

จากปัญหาข้อกฎหมายที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้ามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ทางอินเทอร์เน็ตตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ผู้ศึกษาพบว่ามิข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับวิธีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในเรื่องวิธีการปฏิบัติในการทวงถามหนี้โดยเพิ่มในมาตรา 9 วรรคสอง ดังนี้ “ทั้งนี้ การติดต่อโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ก่อนจะมีการทวงถามด้วยวิธีการเช่นว่านี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกหนี้เสียก่อน หรือแม้ว่าลูกหนี้จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร หากต่อมาภายหลังลูกหนี้แจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ทวงถามหนี้หยุดการติดต่อผ่านวิธีการข้างต้น ผู้ทวงถามหนี้ต้องหยุดการติดต่อโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นทันทีที่ได้รับการบอกกล่าวนั้น”

2. ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดโทษทางอาญากรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการกำหนดบทบัญญัติในเรื่องการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะโดยการเพิ่มเติมบทบัญญัติ ดังต่อไปนี้

1) มาตรา 39/1 บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 11 (2)(3) โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ให้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

2) มาตรา 41/1 บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา 11 (1) โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ให้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินเจ็ดปี หรือปรับไม่เกินเจ็ดแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

3. ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการชดเชยค่าเสียหายทางแพ่งกรณีการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมโดยการนิยามความหมายของความเสียหายต่อจิตใจและเพิ่มหมวดในเรื่องการค่าสินไหมทดแทนไว้โดยเฉพาะ ดังนี้

1) การนิยามความหมายของความเสียหายต่อจิตใจ

“ความเสียหายต่อจิตใจ” หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

2) เพิ่มหมวดในเรื่องการค่าสินไหมทดแทนไว้โดยเฉพาะ

หมวด 4 ค่าสินไหมทดแทน

มาตรา 46 บัญญัติว่า “ การเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่เป็นการทวงถามหนี้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ที่มีลักษณะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 11 (1) (2) หรือ (3) นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อจิตใจและค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ

การกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อจิตใจ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลได้กำหนดไว้ตามสมควร

การกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้กระทำความผิดตามวรรคแรก ชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ โดยเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงตามที่ศาลได้กำหนดไว้ตามสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น จำนวนครั้ง ความรุนแรงของพฤติการณ์นั้น การแพร่หลายหรือการรับรู้ของบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับนี้ดังกล่าว”

เอกสารอ้างอิง

สมยศ เชื้อไทย. คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่ง : หลักทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2553.

สุรัชย์ ศรีสารคาม. บทความเกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน [Online]. Available URL:

https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=1394, 2022 (ค้นวาคม, 4).

สุริยา ปานแป้น และ อนุวัฒน์ บุญนันท์. คู่มือสอบกฎหมายรัฐธรรมนูญ. พิมพ์ครั้งที่ 10.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเดีย พรินตติ้ง, 2562.

Kurian, George T. *The encyclopedia of political science*. Washington: CQ Press, 2011. อ้างถึงใน

สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง [Online]. Available URL: <https://th.wikipedia.org/wiki/7>, 2565

(ค้นวาคม, 3).