

วารสารศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

# เพื่อนผู้บริโภค



ไม่มีใครเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ถ้าทุกคนกล้าปกป้องสิทธิของตนเอง • ปีที่ 1 • ฉบับที่ 5 • สิงหาคม 2554 •



หนี้ หนี้ หนี้  
ชำระหนี้บัตรเครดิต

เรื่องเด่นประจำฉบับ

- เครดิตการ์ดเจ้าไหนใจร้ายที่สุด •
- 'ความเป็นธรรม' จาก 'กฎหมายทวงหนี้' •



### ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรวุฒิ, สุริยา ยี่ซุน,  
ธีรศักดิ์ สุภาไชยสิทธิ์, วชิร กาญจนโกสส,  
ภญ.อังคณา ศรีนามวงศ์, ภญ.โสภิดา ตั้งวรางค์กุล,  
กัลยาพรรณ ดั่งหวัง, ดร.ภญ.ศิริพา อุดมอักษร,  
ภญ.วิไลวรรณ สาครินทร์

### บรรณาธิการ

เกสิทธิ์สมชาย ละอองพันธุ์

### กองบรรณาธิการ

มารีญา เจิมะ, วรรณดา สุวรรณชาติ, เยาวลักษณ์ ศรีสุกใส

### จัดทำโดย

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา  
โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สงขส.มอ.)

### ติดต่อเพื่อนผู้บริโภค ได้ที่

“ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา”

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้

คุณหญิงหลงอรธกิจสุนทร

(ใกล้คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม ม.สงขลานครินทร์)

โทรศัพท์ 074-282902

โทรสาร 074-282901

เว็บไซต์ <http://www.consumersouth.org>

ได้รับการสนับสนุนจากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**การ**เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) วันที่ 3 กรกฎาคมที่ผ่านมาเป็นไปอย่างเรียบร้อยพร้อมกับการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ที่มั่นคง ยั่งยืน ชินวัตร เข้ามาดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีหญิงคนแรกของประเทศไทย คงต้องรอการพิสูจน์ฝีมือการบริหารงานของนายกท่านนี้ ในส่วนของประเด็นคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด คงหนีไม่พ้นการติดตามความคืบหน้าการผลักดันร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นองค์การด้านคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 61 รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 ที่องค์กรผู้บริโภคหลายแห่งจากทั่วประเทศ ต่างออกมาเคลื่อนไหวเพื่อให้เกิดความชัดเจนของท่าทีจากรัฐบาลชุดใหม่ว่าจะเดินหน้าต่อไปอย่างไรกับกฎหมายฉบับนี้ ที่ผ่านมาร่างกฎหมายฉบับถูกตีกลับให้มาแก้ไขในชั้นของสมาชิกวุฒิสภา(ส.ว.)

ยุคเศรษฐกิจแบบกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เพราะของทุกอย่างขึ้นราคาจนแพงหูฉี่ จนรายได้ชักหน้าไม่ถึงหลังจนทำให้หลายคนต้องหันไปพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบ หรือการต้องใช้บริการเงินด่วนของบริษัทเงินด่วน ซึ่งขณะนี้ผุดขึ้นราวกับดอกเห็ดก็ว่าได้ วารสารฉบับนี้เลยอยากนำผู้อ่านทุกท่านไปรู้จักกับเรื่องของหนี้ว่ามีกี่ประเภท สถานการณ์หนี้เมืองไทยเป็นอย่างไร เพราะที่ผ่านมามีนโยบายของรัฐบาลชุดเก่าที่ว่าด้วยการรีไฟแนนซ์หนี้บัตรเครดิต มันจะเป็นผลดีหรือร้ายต่อผู้บริโภคหรือเปล่าคงต้องตามไปดูในช่วงของเรื่องเด่นจากปก

ในส่วนของกฎหมายนำร่างคณะทำงานของวารสารได้นำกฎหมายว่าด้วยการทวงหนี้ฉบับใหม่มาเล่าสู่กันฟัง เพื่อจะได้มีความรู้เรื่องหลักในการทวงหนี้อย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด เพราะที่ผ่านมาจะกลายเป็นข่าวทางลือมวชนหลายฉบับเกี่ยวกับมาตรการทวงหนี้โหดกับลูกหนี้ที่เบี้ยวชำระหนี้ เช่น การทำร้ายร่างกายของลูกหนี้ การส่งเอกสารข่มขู่ การโทรศัพท์มาคุกคาม ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลต่อคนใกล้ชิดเคียงส่งผลให้เกิดการเสียชื่อเสียง แต่แม้จะมีกฎหมาย

ออกมาจะต้องมี 3 ส่วน คือ หน่วยงาน  
รัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมการ  
ปฏิบัติตามกฎหมายของเจ้าหนี้  
การที่บริษัทหรือธนาคารใน  
ฐานะเจ้าหนี้จะต้องเคารพ  
สิทธิของลูกหนี้ด้วยเช่นกัน  
ด้วยการไม่ใช่วิธีการแบบนอกเหนือ  
ที่กฎหมายกำหนด ส่วนที่สำคัญสุดคือ ลูกหนี้  
หรือผู้บริโภค คงต้องเริ่มจากการยับยั้งชั่งใจไม่ให้  
เป็นหนี้ รู้จักพอเพียง พอประมาณ ไม่มีมัวหลง  
กับวัฒนธรรมบริโภคนิยม หากโดนปฏิบัติด้วยวิธี  
การแบบนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ต้องร้อง  
เรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไข  
ปัญหากับเรื่องที่เกิดขึ้น



ส่วนการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการฉบับนี้เรานำเอาข้อมูลที่ยากต่อการเข้าใจและถูกเปิดเผย คือการเปรียบเทียบบัตรเครดิตในแต่ละเจ้า มาดูกันนะครับว่าเจ้าไหนใจร้ายสุด หรือใจร้ายกันทั้งหมด ส่วนในคอลัมน์เมียงมองเครือข่าย เป็นการเก็บตกเรื่องของการจัดพัฒนาศักยภาพเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ ด้วยการจัดหลักสูตรห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งนำเอาแกนนำเครือข่ายมาฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจในหลักการพื้นฐานทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เพราะเราต่างตระหนักเสมอว่างานคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวยังไม่สมบูรณ์นักแต่ต้องอาศัยระยะเวลาในการปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับเครือข่ายต่อไปในอนาคต •

เกสิทธิ์สมชาย ละอองพันธุ์



# ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลควนรู สร้างปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิด้านสิ่งแวดล้อม

**ศูนย์**พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลควนรูได้รับเรื่องราวเรียนจากประชาชนในหมู่ที่ 2 ตำบลควนรู อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา เรื่องความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นและน้ำสกปรกไหลลงสู่พื้นที่ทำนา จึงไม่สามารถทำนาได้ สาเหตุมาจากโรงงานรับซื้อนํ้ายางพาราและทำยางแผ่นดิบโดยเปิดดำเนินการอยู่ในชุมชน เมื่อได้รับเรื่องราวเรียนทำให้วันที่ 22 พฤษภาคม 2554 คณะกรรมการศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ จึงจัดประชุมหาทางออกร่วมกันระหว่างประชาชน และผู้ประกอบการ ผลของการประชุมผู้ประกอบการขอเวลาดูต่อนํ้าสกปรกออกจากพื้นที่ทำนา รวมทั้งใช้นํ้ายาดับกลิ่นเพื่อไม่ให้กลิ่นเหม็นอีกต่อไปโดยจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 15 มิถุนายน 2554 หากดำเนินการแล้วยังแก้ไขปัญหามาไม่ได้ผู้ประกอบการยินยอมเลิกกิจการ

จากกรณีเรื่องราวเรียนดังกล่าวเห็นได้ว่าคนควนรู เริ่มรู้จักใช้สิทธิผู้บริโภค เพราะการบริโภคไม่จำกัดอยู่แค่เรื่องการกินเท่านั้น แต่รวมถึงสิทธิที่จะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคสำเร็จไม่ได้หากประชาชนไม่เข้าใจในสิทธิของตนเอง คนควนรูเป็นตัวอย่างของคนในชุมชนที่ถูกชักชวนตั้งคำถามถึงความเดือดร้อนในเรื่องกลิ่นเหม็น ทำนาไม่ได้ และหาทางออกโดยกลไกในพื้นที่ “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลควนรู” เป็นกลไกหนึ่งของชุมชนในการทำหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกลไกสำคัญที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมพิทักษ์สิทธิตนเอง พิตักษ์สิทธิชุมชน •



# หนี้ หนี้ หนี้

## ข้าแหละเครดิตการ์ด หนี้ท่วมหัวเอาตัวไม่รอด

**"เครียด"**จนจะเป็นประสาทแล้ว ไม่เกรนขึ้นหัวทุกวัน  
หาทางออกไม่ได้ หนี้สินมันพันตัวมาก" เป็นความรู้สึก  
ทุกซอกทุกซอกของกุสุมา ก่อนหน้านั้น กุสุมา อาภรณ์ภาค เป็น  
พนักงานบริษัทกินเงินเดือนทั่วไป แต่เมื่อเธอมีอาชีพ  
และรายได้ที่มั่นคงและมีความต้องการสิ่งของเพื่อความ  
สะดวกสบายในชีวิตประจำวัน ประกอบกับมีหลาย  
บริษัททั้งธนาคารและไม่ใช่อำนาจการได้เชื่อเชิญให้กุสุมา  
ทำบัตรเครดิต โดยชักจูงใจสารพัดประการ กุสุมาจึง  
ตัดสินใจสมัครทำบัตรเครดิตกับธนาคารแห่งหนึ่ง  
เพียงไม่นานขึ้นตอนทุกอย่างก็ผ่านหมดและเธอก็ได้  
บัตรเครดิตมาใช้ พร้อมกับวงเงิน 30,000 บาท และ  
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้ 10,000 บาท

"เรามีเงินเดือน 15,000 บ. ตอนที่ตัดสินใจทำ  
เพราะต้องการเผื่อไว้ว่า อาจจะมีเหตุฉุกเฉิน ตอนที่เรา  
เงินขาดมือ ก็เบิกเงินเอามาใช้ก่อน หรือบางทีอยากได้  
สินค้าที่เงินเรายังมีไม่พอ เราก็ซื้อด้วยบัตรเครดิต แล้ว  
ค่อยผ่อนจ่ายรายเดือน เพราะเรามีเงินเดือนประจำ  
อยู่แล้ว" กุสุมาบอกถึงเหตุผลของการเลือกทำบัตร  
เครดิต

กุสุมายอมรับว่าช่วงแรกมีวินัยในการใช้จ่ายดี  
แต่ระยะหลัง ด้วยความมั่นใจว่าจะสามารถผ่อนส่งได้  
กุสุมาใช้บัตรซื้อสินค้าไปหลายชิ้น และเมื่อมีปัญหา  
ร่อนเงิน เธอก็กดเงินสดล่วงหน้ามาใช้ก่อน และในที่สุด  
รายจ่ายต่อเดือนของเธอก็เพิ่มสูงขึ้นถึง 5,000 บาท  
ในระยะนี้กุสุมาเริ่มขาดส่งการชำระล่าช้าเพียงงวดเดียว  
ธนาคารคิดดอกเบี้ยและค่าทวงถามถึง 1,000 บาท  
ไม่นานหนี้สินของกุสุมาก็เริ่มพันตัวและพอกพูนมากขึ้น  
กระทั่งวิกฤติครั้งใหญ่มาถึง เมื่อเธอถูกบังคับให้ลาออก  
จากงาน กลายเป็นคนตกงาน ทางการเงินก็ไม่ได้ ธนาคาร  
ก็ทวงหนี้ตลอด โหดมาก พุดจาชมุขเรา คุยกับเราเหมือน  
ตัวอะไรสักอย่าง จะฟ้องบ้าง จะยึดทรัพย์บ้าง ทุกวัน  
นี้เครียดมาก ตกงานมาปีกว่าแล้ว เงินที่มีอยู่ก็ต้องเก็บ



กุสุมา อาภรณ์ภาค



ณัฐวรา คงลุ่ม



เอาไว้ใช้จ่ายส่วนตัว ไม่มีข้าวกินแน่ถ้าเอาไปจ่ายหนี้สิน ซึ่งไม่พอจ่ายอยู่แล้ว  
เพราะตอนนี้ทบต้นทบดอก จากที่เคยเป็นหนี้ประมาณ 50,000 กว่าบาท  
กลายเป็นเกือบ 100,000 บาท ทุกข์ใจมาก

กุสุมา เผยความรู้สึกว่า ใจจริงแล้วเธอไม่ได้อยากหนี้หนี้ เมื่อเป็นหนี้  
แล้วก็ต้องจ่าย "แต่เราตกงาน ไม่มีรายได้ จะเอาที่ไหนไปให้ เจรจาขอ  
ประนอมหนี้ก็ไม่ยอม แล้วค่าปรับดอกเบี้ยก็เพิ่มขึ้นตลอด ไม่รู้จะหันหน้าไป  
พึ่งใคร"

### ชีวิตที่ไม่ติดลบ ... เป็นชีวิตที่มีความสุขที่สุด

ณัฐวรา คงลุ่ม อายุ 29 ปีเธอได้กล่าวว่า "เราเป็นคนหนึ่งที่เคยเป็นคน  
ที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต เงินเดือนๆหนึ่งแทบจะไม่พอใช้ ขนาดว่าเรามีบัตร  
เครดิต 1 ใบ กับบัตรเครดิตเงินสด 2 ใบเท่านั้นนะ เรายังมีปัญหานี้สินขนาดนี้  
ถ้าเรามีมากกว่านี้มีหวังชีวิตนี้คงจะหนี้หนี้บัตรเครดิตไม่พ้นแน่ๆ ตอนที่เราเริ่ม  
ทยอยปิดบัตรเครดิตไปหนึ่งใบแล้วเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว และกำลัง  
จะปิดอีกหนึ่งในภายในเดือนนี้ เนื่องจากโดนคุณแฟนบ่น แต่เราก็  
เห็นว่าทั้งบัตรเครดิตเงินสด และบัตรเครดิต สร้างนิสัยการใช้เงินที่ไม่  
ถูกต้อง ทำให้เราใช้เงินเกินตัวโดยไม่รู้ตัว ถ้ายังใครที่ไม่สามารถ  
ยับยั้งใจได้จะทำให้ยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสด  
ของเราเต็มเกือบทุกใบเหมือนกับที่เรากำลังประสบปัญหาหนี้บัตร  
เครดิตอยู่ในตอนนี้ แต่ไม่เกินไปนี้เราเชื่อว่าชีวิตเราจะกลับมาสดใส  
เหมือนเดิม เพราะเราจะทำหนี้บัตรเครดิตให้เป็นศูนย์ให้ได้ แต่เรา  
ก็ยังต้องมียอดหนี้บัตรเครดิตไว้หนึ่งใบสำหรับทำธุรกรรมทางออนไลน์  
และเราก็คิดว่าบัตรเครดิตแค่หนึ่งใบก็เพียงพอแล้ว เราคิดว่ามีเพื่อน  
อีกหลายคนประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตเหมือนเราในตอนนี้  
เราขอเป็นกำลังใจให้เพื่อนๆ ปลดหนี้บัตรเครดิตและบัตร





เครดิตไวๆ และอย่าได้ประมาทหลวมตัวไปทำบัตรเครดิตใบใหม่อีกเป็นเด็ดขาดเพราะนั่นหมายถึงหายนะทางการเงินของเรากำลังจะคืบคลานเข้ามาและเราจะไม่สามารถหลุดออกจากวงจรของหนี้สินบัตรเครดิตได้... แค่ว่าติดตามทวงถามก็พาไปเดือนหนึ่งเป็นพัน ไหนจะดอกเบี้ยอีกเงินต้นที่จ่ายหลังจากโดนหักค่าติดตามทวงถามและดอกเบี้ยแล้วแทบจะไม่เหลือเลย เราว่าหนี้บัตรกดเงินสดกับบัตรเครดิตมันโหดพอๆกับเงินกู้นอกระบบเลย ในความคิดของเราเดินตามทางของในหลวงดีที่สุด “ชีวิตพอเพียง” ไม่มีก็ไม่ต้องใช้ ของแบรนด์เนมไม่ต้องใช้ ถ้าอยากได้จริงๆ ก็รอให้ลดซัก 70% จากบทความนี้เพื่อให้เพื่อนๆ ได้เห็นว่าชีวิตที่ไม่เป็นหนี้บัตรเครดิตเป็นชีวิตที่ดีมากขนาดไหน...ชีวิตที่ไม่ติดลบเป็นชีวิตที่มีความสุขที่สุด”

### รีไฟแนนซ์หนี้บัตรเครดิต หั่น “ดอกเบี้ย” ลงกว่าครึ่ง

กระทรวงการคลัง มีนโยบายที่จะดำเนินโครงการช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตที่มีประวัติการชำระหนี้ดี แต่มีปัญหาในเรื่องการผ่อนชำระ เพื่อให้ลูกหนี้มีอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำลง เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 10% ชำระขั้นต่ำน้อยลงตั้งแต่ 1-3% ต่อวงเงินสินเชื่อ และมีระยะเวลาชำระหนี้เพิ่มขึ้น 3 ปี หรือ 5 ปี โดยจะให้ธนาคารกรุงไทย และธนาคารออมสิน เข้ามาช่วยรีไฟแนนซ์

เชื่อว่าโครงการนี้จะช่วยกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์ออกเงื่อนไขที่ผ่อนคลายเป็นพิเศษ เช่น ปรับลดดอกเบี้ยลง อีกทั้ง ยังเป็นการส่งเสริมวินัยทางการเงินของประชาชน เพราะผู้ร่วมโครงการต้องคืนบัตรเครดิตที่รีไฟแนนซ์ ทำให้ช่วยลดการใช้จ่ายลงได้ ทั้งนี้ จะมีการเปิดตัวโครงการอย่างเป็นทางการอีกครั้งในวันที่ 20 พฤษภาคมนี้ และจะเริ่มเปิดรับลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมเป็นต้นไป

### คู่มือปลดโซ่ตรวน “หนี้” จากชมรมหนี้บัตรเครดิตฯ

สารพัดข่าวสารพัดๆ สำหรับคนเป็นหนี้ จาก “ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล” สามารถสืบค้นได้จาก <http://www.consumerthai.org/debt/> เพื่อหาแนวทางการจัดการหนี้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นอิสระจากโซ่ตรวนของหนี้สินเสียที...

หนี้ 6 ประเภท ทั้ง 1.หนี้ผ่อนบ้าน 2.หนี้ผ่อนรถ 3.หนี้ในระบบ (บัตรเครดิต สินเชื่อ ผ่อน/เช่าซื้อสินค้า) 4.หนี้นอกระบบ 5.หนี้ญาติมิตรเพื่อนฝูง และ 6.หนี้ กยศ.

หากมีปัญหากการเงินต้องหยุดจ่ายหนี้ 3-4-5 ระบบการเงินจะดีขึ้น หากยังไม่พอใช้ไม่มีเงินเหลือเก็บอีก ต้องหยุดจ่ายหมายเลข 2 หากยังไม่พอใช้ไม่มีเงินเหลือเก็บอีก ต้องหยุดจ่ายหมายเลข 1 ตามลำดับ เมื่อการเงินดีขึ้นมีเงินเก็บพอใช้หนี้ ให้จ่ายหนี้ 4 หนี้นอกระบบ และ 5 ญาติมิตรเพื่อน จากนั้นค่อยสะสางปัญหาหนี้หมายเลข 3 หนี้ในระบบ โดยเริ่มจากหนี้ผ่อน/เช่าซื้อสินค้าก่อนแล้วค่อยจัดการกับหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ

หากใครมีปัญหากการเงิน ห้ามหยุดหนี้ผ่อนบ้านก่อนหนี้ประเภทอื่นๆ เพราะอาจโดนคิดดอกเบี้ยค่าปรับที่โหดมาก สิ่งตามมา คือ อาจโดนยึดบ้านขายทอดตลาดแล้วใช้หนี้ไม่หมด และโดนแบงก์ตามเก็บหนี้หรืออาจกลายเป็นบุคคลล้มละลายก็ได้ การหยุดผ่อนบ้านและรถที่ถูกต้อง คือ การขายโอนสิทธิ์ให้คนอื่นไปเลย อย่าหยุดผ่อนไปเฉยๆ แล้วยังเป็นชื่อตัวเองอยู่

สำหรับคนที่ผ่อนบ้านหากเลือกจ่ายและเลือกหยุดจ่ายตามวิธีที่ถูกต้อง ก็จะสามารถรักษาน้ำไว้ได้ แต่ถ้าเลือกผิด หรือยังพยายามหมุนหนี้มาจ่ายหนี้อยู่จนมีหนี้เพิ่มมากขึ้นจะรักษาน้ำไว้ไม่ได้แน่นอน ต่อให้ยังผ่อนบ้านไม่หมด ยังติดจำนองอยู่ เจ้าหนี้ก็สามารถยึดบ้านไปขายทอดตลาดได้หากว่าเรื่องไปถึงขั้นบังคับคดีเรียบร้อยแล้ว

สำหรับหนี้กองทุน กยศ. นั้นขอร้องให้จ่าย (ห้ามหยุด) เพราะ 1.ดอกเบี้ยถูกมาก 2.ยอดจ่ายแต่ละเดือนไม่สูง 3.ทวงหนี้ไม่โหด 4.หากหยุด ผู้ที่ค้าประกันให้คุณจะเดือดร้อนตามไปด้วย 5.มีน้องๆ รอใช้กองทุนนี้อยู่อีกเยอะ 6.คุณเรียนจบมาได้ ด้วยเงินก้อนนี้ ทำให้คุณมีอนาคตที่ดีควรตอบแทน ยกเว้นตกงาน ไม่มีงานทำก็จำเป็นต้องหยุดจ่าย แต่เมื่อได้งานทำแล้วก็ขอให้รีบติดต่อเพื่อจ่ายหนี้ตัวนี้โดยเร็ว

ในส่วนหนี้้นอกระบบ ติดต่อ call center 1157●



# ‘ความเป็นธรรม’ จาก ‘กฎหมายทางหนี้’



**ปัญหา** การทวงหนี้ไม่เป็นมีธรรมหลายลักษณะ ตั้งแต่การส่งจดหมายไปสำนักงาน ช่มชู้ ใช้งานสร้างความอับอาย ช่มชู้ สร้างความรำคาญให้กับคนที่สามที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เป็นการละเมิดสิทธิลูกหนี้ และสร้างความเสียหายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ผู้เป็นหนี้จึงควรศึกษากฎหมายที่ชื่อว่า พ.ร.บ. ติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.2553 เพื่อรักษาสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคคนหนึ่ง

กฎหมายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การทวงหนี้เดิมนั้นครอบคลุมเฉพาะสถาบันการเงิน แต่การทวงหนี้ต่างๆ ในปัจจุบัน สถาบันการเงินว่าจ้างบริษัทภายนอกไม่ใช่อะไรสถาบันการเงินไปทวงหนี้เอง ซึ่งอยู่นอกเหนือกฎหมายธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังจึงนำเสนอร่าง พ.ร.บ. ติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ. 2553 และคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ เมื่อ 14 กันยายน 2553 ที่ผ่านมา

ตามร่างกฎหมายฉบับดังกล่าว ประกอบด้วย 1.กำหนดให้มีการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ 2.กำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ 3.กำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับลูกหนี้ และ 4.กำหนดข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้

ทั้งนี้ เพื่อควบคุมให้บริษัททวงหนี้ทั้งหมดอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับใหม่และมีการจดทะเบียนถูกต้อง โดยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อห้ามต่างๆ ดังนี้ ต้องขึ้นทะเบียนกิจการทวงหนี้, ให้ติดต่อลูกหนี้ได้ในเวลา 08.00 – 20.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ไม่เกิน 18.00 น. ห้ามติดต่อลูกหนี้ทางไปรษณียบัตร, ห้ามใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ที่บ่งบอกให้เห็นว่าเป็นการทวงหนี้บนซองจดหมายหรือหนังสือที่ให้กับลูกหนี้, ห้ามทวงหนี้เกินกว่าเหตุ และก่อความรำคาญ หรือโทรวันละหลายครั้ง, ห้ามใช้งานดูหมิ่น เลียดสี ฉากกลางกับผู้ที่เป็ลลูกหนี้, ห้ามเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ให้กับบุคคลอื่น และห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมทวงหนี้

หากทำผิดกฎข้อบังคับมีโทษ ดังนี้ การเสียค่าปรับไม่เกิน 100,000 บาท, การเสียค่าปรับไม่เกิน 100,000 บาท และจำคุกไม่เกิน 1 ปี และทั้งจำทั้งปรับ เสียค่าปรับไม่เกิน 300,000 บาท, จำคุกไม่เกิน 3 ปี และทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ คือ เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการทวงหนี้

พ.ร.บ.ทวงหนี้จะสร้างความเป็นธรรมให้กับลูกหนี้มากขึ้น และยังสร้างความเป็นธรรมให้กับบุคคลที่สามที่ได้รับผลกระทบจากการทวงหนี้ นอกจากนี้ กฎหมายทวงถามหนี้ยังเป็น

ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ซึ่งที่ผ่านมาร่างกฎหมายก็ผ่านความคิดเห็นผู้ประกอบการมาแล้ว ซึ่งผู้ประกอบการเองก็อยากให้มีมาตรฐานความชัดเจนในการทวงถามหนี้ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทด้วย •





# เครดิตการ์ดเจ้าไหนใจร้ายที่สุด

เมื่อปีที่ผ่านมานักวิจัยของ “ฉลาดซื้อ” ได้รวบรวมแผ่นพับเชิญชวนให้คนสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเกือบทุกเจ้าในประเทศไทย โดยรวบรวมทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร แล้ววิเคราะห์ว่าแต่ละเจ้ามีความใส่ใจในผู้บริโภคมากแค่ไหน ข้อความมีความละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจหรือมีการระบุข้อความอะไรที่เข้าข่ายจะละเมิดสิทธิผู้บริโภคบ้าง

ปรากฏว่าข้อมูลเยอะมากมายจนสามารถทำเป็นซีรีส์เรื่องบัตรเครดิตยอดเยี่ยม ยอดแย่ได้ทีเดียว แต่ฉบับนี้ขอนำเสนอเฉพาะกรณีเกี่ยวกับการทวงหนี้ ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการหลายเจ้าทีเดียวที่ระบุเสียชัดเจนว่า สามารถทวงหนี้กับใครก็ได้ที่ไม่ใช่เรา แต่จะอ่านเจอหรือไม่ อันนี้ก็ขึ้นอยู่กับสายตาของผู้บริโภค เพราะว่าตัวอักษรมันเล็กมากๆ น้อยกว่า 2 มิลลิเมตรเสียอีก

จากการที่ “ฉลาดซื้อ” ทำการทดสอบ ปรากฏว่า

1. บัตรเครดิต ที่ระบุเงื่อนไขว่า บริษัทฯ สามารถกระทำการทวงถามติดตามหนี้สินได้ จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตร ได้แก่ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารยูโอบี และ บ.จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด (เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า, บัตรเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด, บัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า, บัตรเครดิต เทลโล วิซ่า)

2. บัตรสินเชื่อบุคคลที่ระบุเงื่อนไขว่าบริษัทฯ สามารถกระทำการทวงถามติดตามหนี้สินได้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ (สินเชื่อหมุนเวียนสปีดีแคช/สินเชื่อบุคคลสปีดีโลน) บ.จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด (สินเชื่อเงินสด พาวเวอร์บาย)

ดังตารางตัวอย่าง (บางส่วน) ดังต่อไปนี้ •

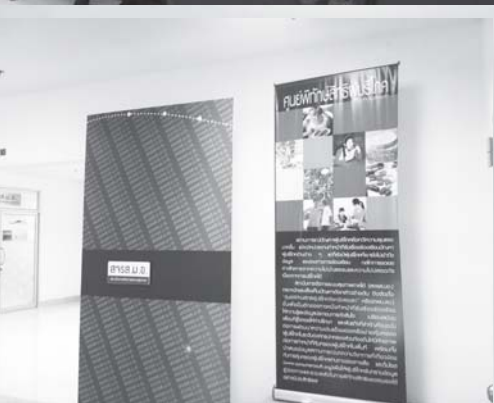
สถาบันการเงิน	เกี่ยวกับการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้				
	ตัวอย่างประเภทบัตรเครดิต/สินเชื่อ	ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามยอดค้างชำระ (บาท/ครั้ง ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	มีข้อความในลักษณะที่เปิดช่องให้ทวงหนี้กับบุคคลอื่นได้	การให้ข้อมูลต้องระบุบุคคลอ้างอิงที่ไม่ใช่ญาติ	การให้ข้อมูลต้องระบุวิธีรับเงินเดือน
1. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อบ้านพร้อมบัตรเครดิต (สินเชื่อบ้านรวมค่า สินเชื่อบ้านเมอร์เกิลลิงก์ และสินเชื่อบ้านเมอร์เกิลวัน-สำหรับลูกค้าใหม่)	290 บาท/เดือน	X	ระบุว่า เป็นญาติที่ไม่ได้อยู่บ้านเดียวกัน	มี เงินสด/เข้าบัญชีธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)/เข้าบัญชีธนาคารอื่น/รับเป็นเงินสดและเงินเข้าบัญชีที่ธนาคารอีกส่วนหนึ่ง
2. ธนาคารเอชเอสบีซี	บัตรเครดิตเอชเอสบีซี วิซ่า บัตรเครดิตเอชเอสบีซี วิซ่าแทปทีเอ็ม, บัตรเครดิตเอชเอสบีซี มาสเตอร์การ์ดสแตนดาร์ด	200 บาท/ครั้ง สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 250 บาท/ครั้ง สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 2-3 งวดขึ้นไป	X	ระบุว่า เป็นญาติ	ไม่ได้ระบุ
3. บริษัท แคปปิตอล โอเค	สินเชื่อเงินสดพร้อมใช้	ไม่เกิน 250 บาท/ครั้ง ต่องวดการชำระ	X	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
4. จีอี มัเน่ ประเทศไทย บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เฟิร์สช้อยส์ เซ็นทรัล โรบินสัน เทลโล โกลด์การ์ด เพาเวอร์บาย	เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า โกลด์ การ์ด เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า เฟิร์สช้อยส์ คลาสสิกการ์ด เฟิร์สช้อยส์การ์ด	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ระบุว่า ญาติสนิท	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิเชอร์วิสเซส จำกัด และบริษัทสรวพลินค้า เซ็นทรัล จำกัด	บัตรเครดิตเซ็นทรัลการ์ด, บัตรเครดิตเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด ทอง	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ระบุว่า ญาติสนิท	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิเชอร์วิสเซส จำกัด และบริษัทสรวพลินค้า โรบินสัน จำกัด	บัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า, บัตรเครดิตโรบินสันวิซ่า คลาสสิก	ไม่ได้ระบุ	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เทลโลการ์ด เซอร์วิสเซส จำกัด และบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด	บัตรเครดิตเทลโล วิซ่า	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัลคาร์ท เซอร์วิสเซส จำกัด และ บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด	สินเชื่อเงินสด เพาเวอร์บาย	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
5. บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	ค่าใช้จ่ายตามจริง/ครั้ง	X	ระบุว่าญาติ	ไม่ได้ระบุ

## ขอขอบคุณข้อมูลจาก “วารสารฉลาดซื้อ”

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4/2 ซ.วัฒนโยธิน ถ.พญาไท แขวงราชเทวี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 089-7659151, 089-7619150 เว็บไซต์ <http://www.ฉลาดซื้อ.com> E-mail : [Chaladsue@gmail.com](mailto:Chaladsue@gmail.com)



# “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ขยับ”



ตลอดระยะเวลา 3 ปี ที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคของพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่ผ่านมามีการสร้างความรู้ สร้างหลักสูตร มีการสร้างคน มีการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสองสามเรื่อง ภายใต้การสนับสนุนของแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (คตส.)

วันนี้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจัดโครงสร้างคณะกรรมการที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้เต็มที่ รวดเร็ว ต่อการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาผู้บริโภคอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เราจึงได้จับมือกับเครือข่าย ภาคี หน่วยงานที่สำคัญในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค มาร่วมเป็นคณะกรรมการ และคณะกรรมการ อันประกอบไปด้วย

ผู้อำนวยการสถาบันการจัดการระบบสุขภาพ, ผู้อำนวยการอาวุโสธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้, ผู้แทนสำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา, ผู้อำนวยการศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ผู้แทนหอการค้าจังหวัดสงขลา, หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ผู้อำนวยการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยภาค 7 สงขลา, ผู้แทนกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 9

ทั้งนี้เมื่อมีโครงสร้างคณะกรรมการและคณะกรรมการอย่างชัดเจน จะทำให้งานขยับอย่างคล่องตัวและมีทิศทางมากขึ้น เพราะชุดคณะกรรมการ จะมาช่วยดูแล วางแผนการทำงาน และการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคได้อย่างมีช่องทาง ผู้บริโภคก็จะเชื่อมั่นว่าเรื่องราวของตนเองจะได้รับการแก้ปัญหาโดยหน่วยงานภาคีพันธมิตรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องเรียนนั้นๆ อย่างแน่นอน เพราะทุกหน่วยงานเป็นเจ้าของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้วยกัน

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง เป็นตัวกลางในการประสานเชิงประเด็นเกี่ยวข้องกับใครบ้างก็มาช่วยกันดู แล้วประสานว่าองค์กรที่ช่วยรับเรื่อง ช่วยประสานมีใครบ้าง เราทำหน้าที่ช่วยในการประสานส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปัญหาได้ถูกแก้ไขอย่างตรงจุด ในขณะเดียวกันก็ดูเรื่องการบริหารจัดการโครงสร้าง งบประมาณด้วยเพื่อความเข้มแข็งและยั่งยืน •

ผู้ส่ง...ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา

ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงอรรถชานุศรี  
(ใกล้คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม)

ม.สงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90120