

PERKEMBANGAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)* DI INDONESIA

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga
Kementerian Perdagangan

PERLINDUNGAN KONSUMEN



DEFINISI

- Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 angka 1 UUPK).
- Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UUPK).

HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

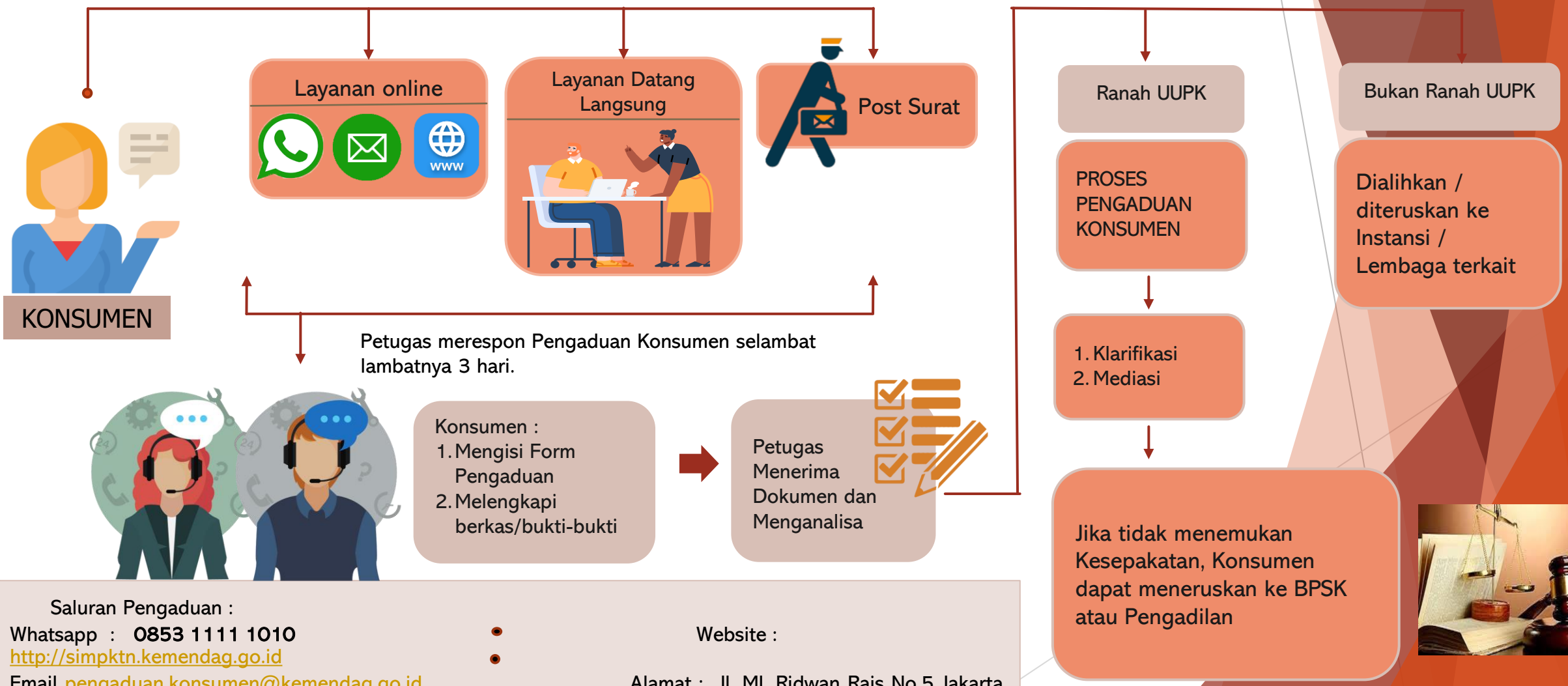
HAK KONSUMEN	KEWAJIBAN KONSUMEN	HAK PELAKU USAHA	KEWAJIBAN PELAKU USAHA
➤ Nyaman, aman, selamat menggunakan barang/jasa;	➤ Membaca, mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa demi keamanan dan keselamatan	➤ Menerima pembayaran sesuai kesepakatan	➤ Beritikad baik dalam berusaha
➤ Memilih dan mendapatkan barang /jasa yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, jaminan yang dijanjikan ;	➤ Beritikad baik dalam bertransaksi	➤ Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik	➤ Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa
➤ Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;	➤ Bayar sesuai nilai tukar yang disepakati	➤ Hak untuk melakukan pembelaan diri	➤ Menjamin mutu barang/jasa sesuai standar mutu yang berlaku
➤ Didengar pendapat dan keluhan atas barang/jasa;	➤ Ikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut	➤ Hak untuk rehabilitasi nama baik	➤ Memberi kompensasi, ganti rugi, penggantian kepada konsumen
➤ Mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut;			
➤ Mendapat kompensasi, ganti rugi, penggantian			

PENGADUAN/PENYELESAIAN SENGKETA

- Konsumen mengadu kepada pelaku usaha;
- Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau penggantian berupa uang maupun barang yang setara nilainya/sejenis;
- Jika kerusakan atau kerugian disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen, pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab;
- Jika pelaku usaha menolak memenuhi ganti rugi/tuntutan konsumen, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK atau pengadilan umum di mana konsumen berdomisili;
- Apabila ada unsur pidana dalam perbuatan pelaku usaha, dapat dimungkinkan adanya tuntutan pidana berdasarkan ketentuan lebih lanjut.



MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN KONSUMEN



Saluran Pengaduan :

- Whatsapp : 0853 1111 1010
- <http://simpktn.kemendag.go.id>
- Email pengaduan.konsumen@kemendag.go.id

Website :
Alamat : Jl. Ml. Ridwan Rais No.5 Jakarta



JENIS LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN



SIMPKTN

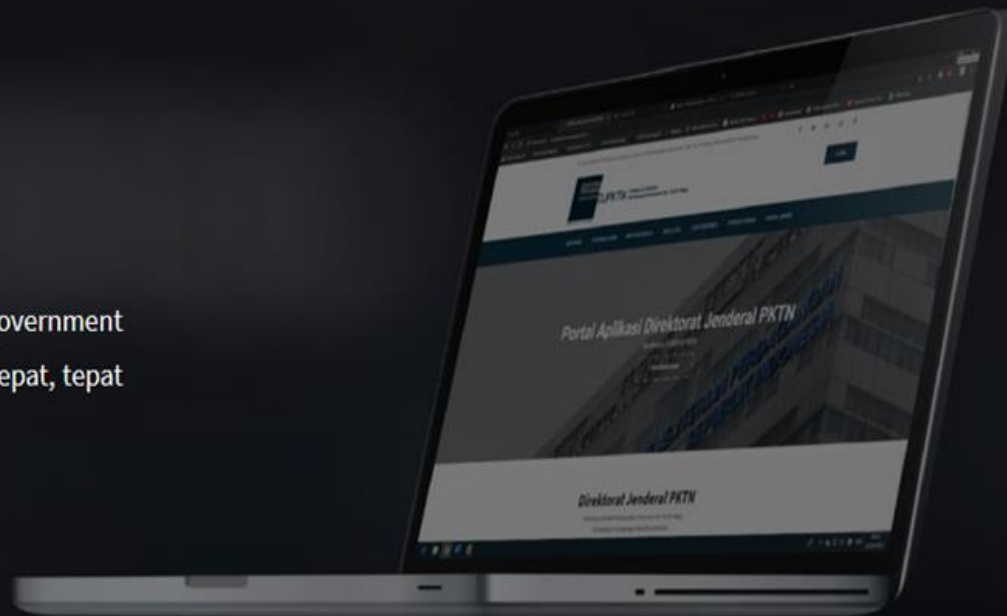
Sistem Informasi Manajemen Perlindungan
Konsumen dan Tertib Niaga

Masuk Pelaku Usaha | Masuk LPK

BERANDA REGULASI LACAK DOKUMEN PENDAFTARAN HAK AKSES LPK TANYA JAWAB PORTAL NASIONAL PK LAYANAN KONSUMEN INATRIMS

PORTAL PKTN

Mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good government governance) dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan efisien



Website

Portal Sistem Informasi Manajemen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (SIMPKTN) merupakan Aplikasi Layanan Konsumen berbasis *website* yang dapat di akses dengan koneksi atau jaringan internet, yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan.

<http://simpktn.kemendag.go>



LAYANAN KONSUMEN



SIMPKTN

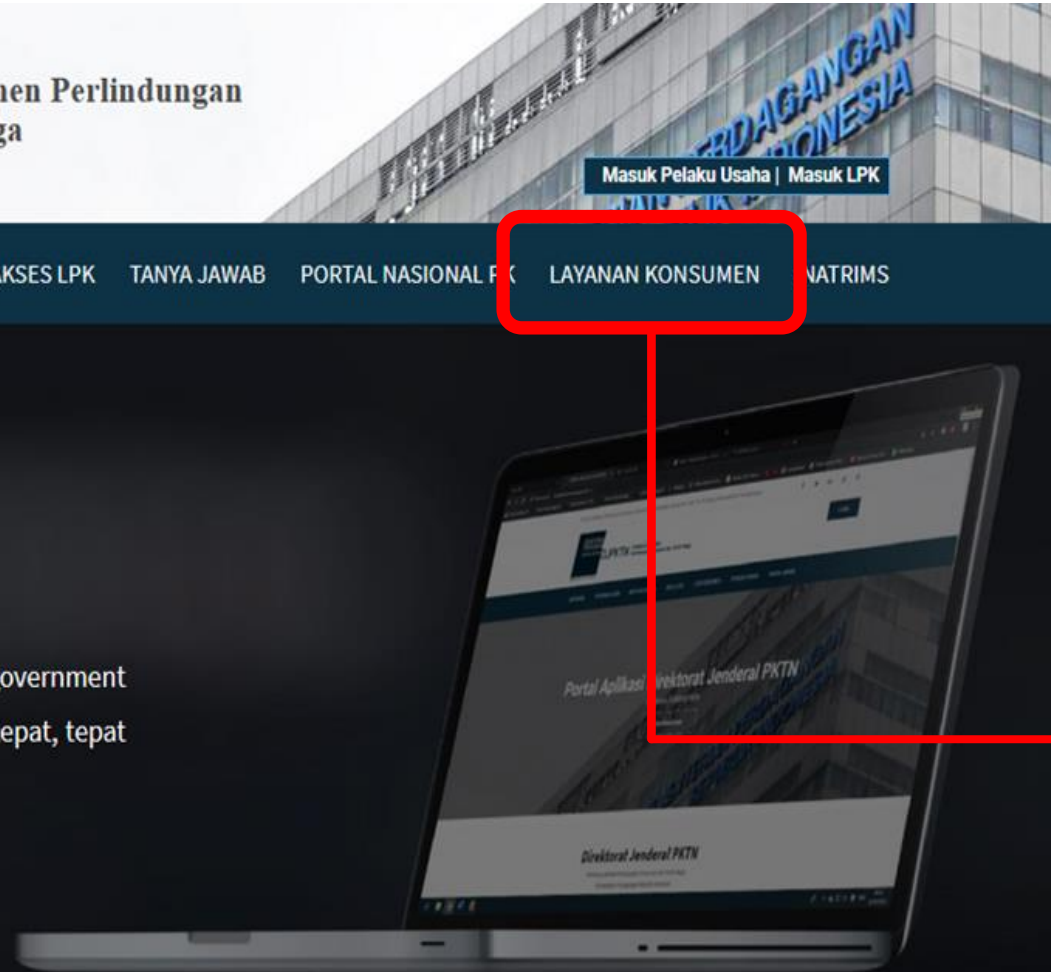
Sistem Informasi Manajemen Perlindungan
Konsumen dan Tertib Niaga

Masuk Pelaku Usaha | Masuk LPK

BERANDA REGULASI LACAK DOKUMEN PENDAFTARAN HAK AKSES LPK TANYA JAWAB PORTAL NASIONAL PK LAYANAN KONSUMEN NATRIMS

PORTAL PKTN

Mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good government governance) dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan efisien



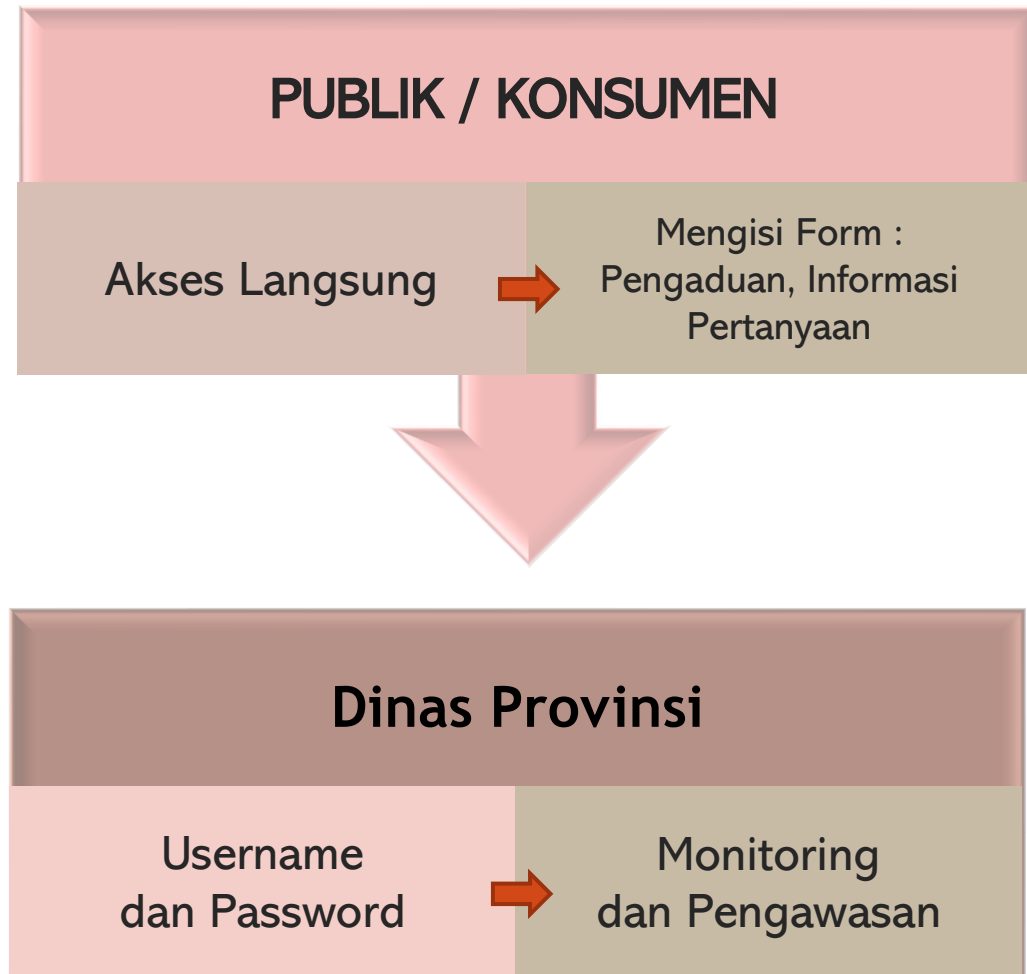
Akses url untuk konsumen menyampaikan :

1. Pengaduan
2. Informasi
3. Pertanyaan

<http://simpktn.kemendag.go.id/siswaspk>



GAMBARAN UMUM



- **Terintegrasi** dengan 34 dinas propinsi yang membidangi perdagangan untuk mencatat pengaduan konsumen dari seluruh Indonesia secara *online*.
- **Penerimaan pengaduan dikelola oleh Direktorat Pemberdayaan Konsumen yang penanganannya didistribusikan** sampai ke tingkat propinsi sesuai dengan jenis pengaduan dan dipantau perkembangannya sampai pengaduan selesai.
- **Sistem penanganan pengaduan terstruktur**, sejak pengaduan masuk, verifikasi, klasifikasi jenis pengaduan, distribusi pengaduan, sampai dengan penyelesaian pengaduan.
- **Menyajikan Informasi hasil penyelesaian pengaduan konsumen kepada konsumen secara *online*.**



PORTAL NASIONAL KONSUMEN

Berdasarkan Perpres No 50 Tahun 2017

KONSUMEN INDONESIA
www.konsumen-indonesia.go.id

BERANDA | INFORMASI | PENGADUAN

PORTAL NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN

KONSUMEN CERDAS DI ERA EKONOMI DIGITAL

Portal Nasional Perlindungan Konsumen dibentuk berdasarkan amanat Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, sebagai sarana bagi konsumen untuk memperoleh informasi terkait perlindungan konsumen serta mengadakan permasalahan yang dialami karena menggunakan barang atau memanfaatkan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Portal Konsumen Indonesia di bangun tahun 2018 merupakan Portal Perlindungan Konsumen, dimana 9 (sembilan) Kementerian/Lembaga bersinergi dan terintegrasi dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

<https://konsumen-indonesia.go.id>



PORTAL NASIONAL KONSUMEN

Berdasarkan Perpres No 50 Tahun 2017

KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

MINISTRY OF TRADE

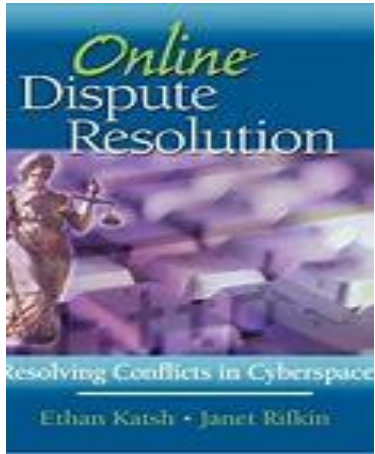


Fitur Pengaduan memuat laman pengaduan di Kementerian dan/atau Lembaga Negara terkait yang mempunyai kewenangan untuk menangani 9 (sembilan) sektor prioritas.



Fitur Informasi memuat regulasi, berita, dan publikasi terkait penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia khususnya meliputi 9 (sembilan) sektor prioritas

Online Dispute Resolution (ODR) sebagai wadah penyelesaian sengketa.



Pengertian ODR

“When ADR (Alternative Dispute Resolution) takes place using computer-mediated communications in the online environment, it is often referred to as ODR.”*

- UNCTAD Secretariat, E-Commerce and Development Report (2003) -



Online Dispute Resolution (ODR) merupakan penyelesaian sengketa alternatif (non-litigasi) yang menggunakan komunikasi dengan media komputer secara online

Miskonsepsi ODR

X

ODR hanyalah portal online untuk menerima pengaduan konsumen.



✓

Selain sebagai media untuk menerima pengaduan konsumen, ODR juga mencakup pemrosesan pengaduan, dan memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha baik dengan melibatkan pihak ketiga ataupun tidak.

LATAR BELAKANG

- Lembaga penyelesaian sengketa yang terbatas (tidak semua kabupaten/kota memiliki BPSK aktif).

Limited Dispute Settlement Authority

1

- Biaya yang relatif tinggi untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa, jika lokasi BPSK jauh dari domisili konsumen. Terlebih jika nominal sengketa relatif kecil.

Costly Process

2

- Kurangnya pengetahuan konsumen terkait eksistensi dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Lack of Information

3

TUJUAN

Mengapa ODR penting untuk dikembangkan?

Memfasilitasi pihak yang bersengketa (Konsumen dan Pelaku Usaha) secara relatif lebih mudah dan efisien (waktu dan biaya).

Dalam rangka memberdayakan konsumen dan Meningkatkan kepercayaan diri konsumen dalam bertransaksi (dengan mudahnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, akan mendorong kepercayaan diri konsumen untuk aktif memperjuangkan hak-nya).

Adanya dorongan dari dunia Internasional (meningkatnya transaksi *cross-border* dan adanya inisiatif pengembangan ODR pada kerjasama Internasional).

Pemerataan Pelayanan Publik ke seluruh Indonesia (ODR diharapkan dapat diakses dari seluruh Indonesia dengan bantuan internet).

Meningkatnya penyebaran informasi terkait mekanisme pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen (ODR diharapkan dapat terintegrasi dengan sistem pengaduan konsumen terutama yang dimiliki oleh platform *e-commerce*).

ODR DI INDONESIA

Indonesia belum memiliki aturan mengenai pengembangan sistem ODR secara khusus dan spesifik.

ADR
(*Alternatif
Dispute
Resolution*)

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Keputusan Presiden No 34 Tahun 1981 tentang Mengesahkan “Convention on The Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards”.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Permendag No 72 Tahun 2020 tentang BPSK

Pengembangan ODR di Indonesia

- Pengembangan sistem ODR di Indonesia masih dalam tahap awal. Ditjen PKTN, Kementerian Perdagangan telah mengembangkan sistem pengaduan konsumen secara online melalui beberapa saluran terutama melalui portal SIMPKTN.

- Pengaduan-pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh K/L terkait sesuai kewenangannya. Dalam hal terjadi dispute, maka penyelesaiannya dapat difasilitasi oleh BPSK.

- Sehingga penerimaan pengaduan konsumen sudah berbasis online, namun penyelesaian sengketa konsumen masih menggunakan mekanisme tatap muka.

Rencana Pengembangan ODR

Mengintegrasikan sistem pengaduan konsumen pada portal e-commerce dengan sistem penyelesaian sengketa di BPSK.

Kekuatan dan Peluang Pengembangan ODR di Indonesia

Kekuatan :

- Akses yang mudah
- Efisien dari segi biaya dan waktu
- Proses yang otomatis



Kelemahan :

- Jaringan internet yang belum stabil dan merata di seluruh wilayah Indonesia.
- Masih minimnya SDM yang kompeten dari BPSK (arbiter)
- Belum adanya regulasi mengenai ODR

Kelemahan dan Ancaman Pengembangan ODR di Indonesia

Peluang :

- International Best Practices
- Adanya inisiatif pembentukan ASEAN ODR Network
- Pengembangan kearah Cross Border on Consumer Redress



Ancaman :

- Perlindungan dan keamanan data pribadi
- Masih lemahnya koordinasi, baik antar Kementerian dan Lembaga juga dengan Pemerintah Daerah.

ASEAN ODR Network

Pembentukan Jaringan ODR ASEAN merupakan salah satu inisiatif ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025 dibawah koordinasi ACCP (ASEAN Committee on Consumer Protection).

Feasibility Study ODR : diendorse ,Juli 2020 dan hasil Mid-Term Review (MTR) ASAPCP 2016-2020, ACCP memutuskan : menunda pembentukan ASEAN ODR, Mengutamakan ODR Nasional.

Penyusunan Guidelines pembentukan mekanisme ODR di tingkat Nasional (2021 - 2022).

ASEAN ODR Network

(way forward)

Pada Sidang ACCP Ke-21 Tanggal 16-18 November 2020, disetujui rencana implementasi ASAPCP periode 2021-2025.

Inisiatif yang mendukung terbentuknya ASEAN ODR Network di masa yang akan datang adalah penyusunan Guidelines (panduan) pembentukan mekanisme ODR di tingkat nasional.

Inisiatif ini dianggap lebih realistis dan lebih memberikan manfaat bagi AMS untuk memberikan referensi pengembangan ODR nasional.

Guidelines ini diharapkan akan selesai disusun pada tahun 2022.



TERIMA KASIH

