KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Perlindungan Konsumen melalui Pengawasan Perdagangan secara Elektronik

Digital Week , Jakarta 2020

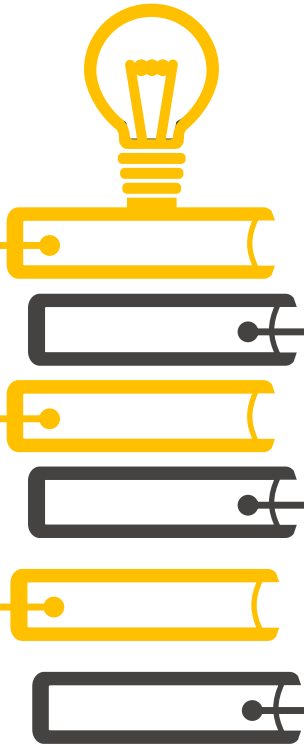
Dasar Hukum

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2009
tentang Perlindungan Konsumen

PP No. 80 Tahun 2019
tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Permendag Nomor 69 Tahun 2018
tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa



Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014
tentang Perdagangan.

Permendag Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013
tentang Pencantuman Harga Barang
dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.

Permendag Nomor 50 Tahun 2020
tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Tantangan pada Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (1)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan y ang **diinformas ikan**

Barang dan/ atau jasa yang dibeli diterima konsumen dalam **kondisi tidak baik**

Barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan y ang **dijanjikan / digaransikan**

Barang dan/ atau jasa diteri ma tidak sesuai dengan **waktu y ang diperjanjik an**

Barang dan/ atau jasa **tidak diterima** oleh Konsumen **sama sekali**

Syarat dan Ketentuan memuat klausul baku yang dilarang dalam UU PK

Tantangan pada Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (2)

Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (1)

PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Pasal 13

Dalam setiap PMSE, Pelaku Usaha wajib **menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur** mengenai kondisi atau jaminan terhadap barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan

Pasal 26

Pelaku Usaha wajib **melindungihak Konsumen** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen

Pasal 27

Pelaku Usaha wajib **menyediakan layanan pengaduan** bagi Konsumen

Pasal 33

Dalam **Iklan Elektronik,** PPMSE wajib mematuhi ketentuan peraturan perundangan bidang penyiaran, **perlindungan privasi dan data pribadi, PK,** dan tidak bertentangan dengan prinsip persaingan usaha yang sehat

Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (2)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Pasal 58 & 59

Pelaku Usaha yang memperoleh **data pribadi** wajib menyimpan data pribadi sesuai standar perlindungan data pribadi

Pasal 63 & 64

Bila pembelian Barang dan/atau Jasa melalui Sistem Elektronik telah dilakukan, peda gang **wajib mela kukan pengiriman** kepada pembeli dan menyampaikan informasi mengenai Barang yang telah dikirim

Pasal 66

PPMSE luar negeri wajib memberikan **informasi mengenai jangka waktu dan status** pengiriman kepada Konsumen secara berkala.

Pasal 69

PPMSE wajib memberikan **jangka waktu** paling sedikit 2 (dua) hari kerja untuk penukaran atau pembatalan pembelian, terhitung sejak Barang dan/atau Jasa diterima oleh Konsumen

Pasal 71

PPMSE wajib memiliki **mekanisme pengembalian dana** Konsumen apabila terjadi pembatalan pembelian

Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (3)

Permendag No. 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

*"Pelaku Usaha **wajib memiliki Izin Usaha** dalam melakukan kegiatan usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang disebut SIUP PMSE."*

*"Dalam pemenuhan SIUP PMSE, Pelaku Usaha harus memenuhi komitmen untuk **memiliki layanan pengaduan Konsumen**"*

Pengawasan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Permendag No. 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

"Iklan Elektronik dilakukan harus memuat materi yang sesuai dengan kode etik periklanan dan ketentuan peraturan UU Perlindungan Konsumen."

"Pengawasan Iklan Elektronik dapat dilakukan oleh masyarakat dan Pemerintah. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atas materi Iklan Elektronik kepada Pelaku Usaha dan/atau Direktur Jenderal PKTN."

Mekanisme Pengawasan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

1

Petugas Pengawas

- PPBJ
- PPNS-PK / DAG
- Pegawai/Pejabat Kementerian Perdagangan Yang Ditunjuk
- Pegawai/Pejabat Perangkat Daerah di bidang Perdagangan

2

Objek Pengawasan

- PPMSE (*Retail Online, Marketplace*, Iklan Baris Online, dll)
- Pedagang / *merchant*

3

Pengawasan

Kegiatan pengawasan PMSE dilakukan terhadap ***parameter pengawasan*** *(Permendag 69/2018)*

note:
dapat dilakukan pembelian sampel jika diperlukan

4

Laporan Pengawasan

Dibuat oleh Petugas Pengawas kepada Kepala Unit Kerja

5

Hasil Pengawasan

Tidak ada indikasi pelanggaran

Ada dugaan pelanggaran

6

Pulbaket / Wasus

Apabila ditemukan adanya dugaan pelanggaran hasil pengawasan

7

Penegakan Hukum

Apabila hasil analisa dari pulbaket / wasus ditemukan adanya pelanggaran

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (1)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Penghentian Layanan Jasa

"Menteri dapat memerintahkan kepada Pelaku Usaha untuk **menghentikan pelayanan Jasa** yang diperdagang kan atau untuk memperdagangkan Jasa sesuai dengan perjanjian, apabila berdasarkan hasil Pengawasan Jasa yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan mengakibatkan kerugian bagi Konsumen."

Permendag No. 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (2)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Sanksi Administratif (Permendag 50 / 2020)

- ☑ *peringatan tertulis (3x)*
- ☑ *masuk dalam daftar prioritas /*
- ☑ *masuk dalam daftar hitam*
- ☑ *pencabutan izin usaha*
- ☑ *penghentian kegiatan usaha*

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (3)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Sanksi Administratif (Pasal 60 UU PK)

- ☑ terkait tenggang waktu dan pemberian ganti rugi
- ☑ kewajiban pelaku usaha jasa dalam memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/ atau yang diperjanjikan

"penetapan ganti rugi paling banyak **Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)**."

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (4)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Sanksi Pidana (Pasal 62 UU PK)

- terkait barang dan/atau jasa yang **perdagangan d an produksinya dilarang**
- terkait **penawaran, promosi, pengiklanan** barang dan/atau jasa yang **tidak benar / menyesatkan**
- terkait penawaran dengan cara **pemaksaan**
- terkait **produksi iklan** yang dilarang
- terkait **pencantuman klausula baku** yang dilarang

"pidana penjara paling lama **5 (lima) tahun** atau pidana denda paling banyak **Rp 2.000.000.000** (dua miliar rupiah)."

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (5)

Sanksi Pidana (Pasal 63 UU PK)

- terkait cara menjual melalui obral / lelang yang **dilarang**
- terkait **penawaran, promosi, pengiklanan** barang dan/atau jasa yang dengan tarif khusus
- terkait **penawaran, promosi, pengiklanan** obat, suplemen, alkes
- terkait **penawaran dengan undian**
- terkait penawaran barang dan/atau jasa **melalui pesanan**
- terkait **produksi iklan** yang tidak memuat resiko pemakaian dan melanggar etika periklanan

"pidana penjara paling lama **2 (dua) tahun** atau pidana denda paling banyak **Rp 500.000.000** (lima ratus juta rupiah)."

Sanksi
Pelanggaran Perlindungan Konsumen (6)

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Sanksi Pidana
(Pasal 115
UU Perdagangan)

"Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang **tidak sesuai dengan data dan/atau informasi** dipidana dengan pidana penjara paling lama **12 (dua belas) tahun** dan/atau pidana denda paling banyak **Rp12.000.000.000** (dua belas miliar rupiah)."

Kesimpulan

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

- Ditjen PKTN akan melakukan edukasi terhadap konsumen dan pengawasan secara ter us menerus berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PP 80/2019 serta Permendag 50/2020

- Diharapkan kegiatan perdagangan online dapat lebih teratur dan sesuai dengan ketent uan serta terwujudnya perlindungan konsumen dan keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dapat terlaksana dengan baik

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

Terima Kasih

Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan Jasa
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga
Kementerian Perdagangan