

Ringkasan Rekomendasi CIPS untuk Perlindungan Konsumen Digital

Rekomendasi	Jangka Pendek sampai Menengah (1-5 Tahun)	Jangka Menengah sampai Panjang (5-10 Tahun)
Kerangka Kebijakan		
<p>Revisi Undang-Undang No. 8/1999 Perlindungan Konsumen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memasukkan karakteristik ekonomi digital, termasuk untuk kegiatan <i>reselling/dropshipping</i> online, peran pihak ketiga, penggunaan internet, aturan terkait data konsumen, syarat/aturan kontrak digital, transaksi lintas batas, dan transaksi produk digital seperti perangkat lunak, lagu, film, dll. 	✓	
<p>Mengatasi celah pada Peraturan Pemerintah No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Contohnya adalah agar mengecualikan produk yang dipersonalisasi (<i>personalized products</i>) dan produk lekas busuk (<i>perishable products</i>) dari kebijakan pengembalian barang dan meringankan persyaratan perizinan yang rumit yang melebihi kapasitas perusahaan mikro dan perusahaan kecil.</p>	✓	
<p>Memberlakukan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) dan Undang-Undang Keamanan dan Ketahanan Siber (UU Siber) yang mendukung ekosistem pada ekonomi digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • UU PDP harus menetapkan standar tinggi perlindungan data yang memastikan persetujuan/izin pengguna, keamanan data, dan transparansi. Standar tersebut juga harus mencakup pendekatan risiko (<i>risk-based approach</i>), ruang kepatuhan kolaborasi (<i>collaborative compliance</i>), dan aspek privasi sebagai pendukung inovasi. • UU Siber harus berfokus pada peningkatan infrastruktur siber yang membutuhkan pendekatan multi-sektoral. 	✓	

<p>Menyelaraskan peraturan yang tumpang tindih tentang pembayaran elektronik di antara BI dan OJK.</p>		
<p>Undang-Undang Republik Indonesia No. 5/1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat harus ditinjau ulang untuk mengakomodasi ekonomi digital dan memasukkan masalah perlindungan konsumen. Misalnya, pendekatan dominan dalam peraturan antimonopoli tidak hanya mengukur kerugian konsumen dalam bentuk harga yang lebih tinggi, tetapi juga mempertimbangkan privasi konsumen, perlindungan data pribadi, pilihan konsumen, struktur pasar, biaya pengalihan (<i>switching cost</i>), dan efek penguncian (<i>lock-in effects</i>).</p>		
<p>Penghapusan persyaratan lisensi di berbagai UU dan Peraturan Pemerintah yang rumit dan tidak perlu pada sektor ekonomi digital dengan tetap mempertahankan standar perlindungan konsumen yang telah ditentukan.</p>		
<p>Reformasi Institusi</p>		
<p>Meningkatkan koordinasi lintas sektoral Kementerian/Lembaga (K/L) melalui Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas-PK)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merancang Stranas-PK 2020-2024 dengan memasukkan enam evaluasi Stranas 2017-2019 • Stranas-PK perlu memuat rencana yang transparan dan terkoordinasi dengan jelas untuk peningkatan pengaturan dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen. • Stranas-PK harus eksplisit memetakan wewenang K/L terkait untuk meningkatkan koordinasi lintas sektor dan membahas celah peraturan yang tumpang tindih/ bertentangan terkait perlindungan konsumen. 		

- Pemantauan dan evaluasi Stranas-PK harus fokus pada peningkatan koordinasi lintas sektor dan memetakan peran K/L, bukan hanya melaporkan capaian masing-masing K/L.

Alternatif koordinasi K/L adalah dengan membentuk Satuan Tugas (Satgas) pada ekonomi digital (melibatkan berbagai pemangku kebijakan sektoral) untuk menyelaraskan interpretasi kebijakan dan koordinasi strategi perlindungan konsumen dalam ekonomi digital.



Meningkatkan efektivitas dan jangkauan rekomendasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

- BPKN dapat memberikan laporan komprehensif tentang pengamatan mereka, temuan penelitian, dan hasil diskusi *focus group discussions*, dan menyoroti kepentingan dan relevansi rekomendasi untuk kementerian terkait. Dengan memberikan laporan komprehensif, BPKN dapat mengomunikasikan keahlian profesional mereka tentang masalah perlindungan konsumen.
- BPKN dapat menganjurkan rekomendasi kebijakan mereka kepada satuan tugas pemerintah (Satgas) yang ada. Ini akan melengkapi komunikasi mereka dengan K/L sektoral.
- BPKN harus menyerahkan tidak hanya kepada satu K/L yang merupakan pemangku kebijakan utama, tetapi juga ke K/L lain yang relevan dengan topik rekomendasi.



Mengikutsertakan pelaku usaha dan penyedia jasa

- Mengadakan dan meningkatkan efektivitas *Public-Private-Dialogue* (PPD). Pemerintah harus melakukan pemetaan model bisnis pada ekonomi digital dan mengundang setidaknya satu aktor swasta untuk mewakili bisnis pada masing-masing model. Ini akan membantu pemerintah untuk menerima input komprehensif ketika menyusun dan menegakkan peraturan.



- Pemerintah dapat membantu asosiasi *e-commerce* untuk menyusun pedoman perilaku bisnis (*code of conduct*) yang melibatkan perusahaan, asosiasi, BPKN, dan LPKSM. Pedoman tersebut harus bersifat prinsipil, sederhana dan memungkinkan adaptasi ke berbagai model bisnis. Sebagai alternatif, pedoman dapat memasukkan rekomendasi OECD tentang Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce (2016), Enam Prinsip Umum Tingkat Tinggi Toolkit OECD (2018), dan Kode Etik Bisnis Online ASEAN (2020).

Merancang saluran resolusi konsumen yang efektif di SiPENA

- SiPENA harus digunakan sebagai forum untuk membahas masalah konsumen, serta hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha/penyedia layanan secara interaktif dan sederhana.
- SiPENA mengintegrasikan alur antara mekanisme penanganan pengaduan internal (konsumen dan pelaku usaha/penyedia layanan), mekanisme non-litigasi (BPSK, LAPS, atau lainnya) dan mekanisme litigasi (gugatan sederhana, Pengadilan Negeri, dan E-Court).
- E-Court (di bawah Mahkamah Agung) harus terlibat dalam penyelesaian sengketa, yang akan mengurangi biaya transaksi untuk para pihak yang berselisih.
- Mekanisme Penyelesaian Sengketa Online (*Online Dispute Resolution* atau ODR) harus disediakan untuk memfasilitasi proses sengketa lintas batas yang efisien dan efektif. ODR dapat menutup celah resolusi perselisihan konvensional yang menghadapi masalah dalam pendanaan, tidak tersedianya institusi perlindungan konsumen, biaya litigasi yang mahal, dan yurisdiksi yang terbatas pada Pengadilan Negeri.

Mendesain program pelatihan untuk konsumen dan sumber daya manusia di lembaga-lembaga perlindungan konsumen secara efektif pada Rancangan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024.

- Modul pelatihan dapat didasarkan pada Manual UNCTAD tentang Perlindungan Konsumen, atau materi untuk memperkuat kompetensi teknis tentang perlindungan konsumen seperti yang dikembangkan oleh Komite Perlindungan Konsumen ASEAN (*ASEAN Committee on Consumer Protection* atau ACCP).



- Kementerian Perdagangan (Kemendag) harus memprioritaskan melakukan pelatihan di provinsi dan/atau kabupaten yang belum membentuk LPKSM atau BPSK; atau di wilayah yang berperingkat lebih rendah dalam Indeks Pemberdayaan Konsumen (IKK). Program-program ini tidak hanya akan meningkatkan literasi konsumen dan kapasitas kelembagaan, tetapi juga mendorong pembentukan saluran perlindungan konsumen baru, terutama di daerah yang kurang berkembang.

Mengurangi hambatan masuk pasar untuk memastikan ekonomi digital yang tumbuh dan kompetitif

- Harus ada koordinasi kelembagaan antara persaingan usaha dan lembaga pemerintah terkait konsumen contohnya melalui penandatanganan Nota Kesepahaman (*Memorandum of Understanding* atau MoU).
- Nota Kesepahaman yang sudah ada dengan BPKN harus diperkuat sebagai saluran untuk memasukkan keluhan konsumen sebagai indikator untuk praktik bisnis monopolistik atau pembatasan lainnya, atau untuk mengidentifikasi persaingan tidak adil.



* Rekomendasi ini berdasarkan riset *Center for Indonesian Policy Studies* terkait Perlindungan Konsumen Digital yang akan dirilis beberapa minggu yang akan datang