

# DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN; SEBUAH PANDUAN AKSES TERHADAP KEADILAN



INSTITUTE FOR  
CRIMINAL JUSTICE  
REFORM



# Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Hak-Hak Konsumen; *Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*

Modul ini diterbitkan atas dukungan dan kerja sama dengan Kedutaan Besar Inggris Jakarta

---

## Pengarang:

Papang Hidayat

## Kontributor:

Genoveva Alicia K.S. Maya

## Editor:

Adhigama A. Budiman

Maidina Rahmawati

## Lisensi Hak Cipta:



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## Penerbit:

Institute for Criminal Justice Reform (ICJR)  
Jalan Kompleks Departemen Kesehatan Blok B4,  
Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Phone/Fax:021-7981190

 [www.icjr.or.id](http://www.icjr.or.id) |  [infoicjr@icjr.or.id](mailto:infoicjr@icjr.or.id)

 ICJRid |  ICJRID |  t.me/ICJRID |  ICJRID |  ICJRID

---

ISBN 978-623-7198-04-8 (PDF)



Dipublikasikan pertama kali: September 2020

# Kata Pengantar

**P**ada masa awal Pandemi Covid-19 lalu kita sama-sama dikagetkan dengan berita munculnya kenaikan harga masker sebagai suatu alat untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Dalam situasi Pandemi Covid-19 di Indonesia, kegiatan jual membeli untuk barang-barang tertentu muncul dalam jumlah yang cukup tinggi. Karakteristik konsumsi publik pun berubah. Bukan hanya dari sisi bisnis saja, kecenderungan konsumen yang beralih ke transaksi lewat toko daring pun berdampak di sisi perlindungan data pribadi konsumen. Dinamika kasus konsumen pada masa Pandemi Covid-19 muncul secara berbeda.

lintituti-institusi yang bergerak di bidang perlindungan konsumen, baik pemerintah ataupun swasta dibanjiri oleh pengaduan-pengaduan masyarakat terkait dengan masalah perlindungan konsumen pada masa ini. Modul ini disusun untuk menjelaskan kepada masyarakat luas termasuk kelompok masyarakat yang terbilang rentan, tentang hak-hak apa yang dipegang mereka khususnya dalam kegiatan transaksi jual beli serta mekanisme-mekanisme apa yang dapat ditempuh jika hak mereka dalam kerangka perlindungan konsumen terlanggar.

Jakarta, September 2020

**Erasmus A.T. Napitupulu**

Direktur Eksekutif ICJR

# Daftar isi

|            |                                                                           |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
|            | Kata Pengantar                                                            | 3         |
|            | Daftar Isi                                                                | 4         |
|            | Infografis : Menjamin Hak Konsumen dalam Masa Pandemi                     | 6         |
| <b>I</b>   | <b>Langkah Konkret Pemulihan Hak-hak Konsumen Selama Pandemi COVID-19</b> | <b>8</b>  |
| <b>II</b>  | <b>Latar Belakang</b>                                                     | <b>11</b> |
| <b>III</b> | <b>Pengantar</b>                                                          | <b>15</b> |
| <b>IV</b>  | <b>Konsep-Konsep Kunci Hak Konsumen Sebagai Hak Asasi Manusia</b>         | <b>18</b> |
|            | 1. Konsumen, Perusahaan, dan Negara                                       | 18        |
|            | 2. Hak-hak Konsumen                                                       | 20        |
|            | 3. Tugas Negara dalam Perlindungan Konsumen                               | 24        |
|            | 4. Prinsip Non-Diskriminasi                                               | 26        |
|            | 5. Akses terhadap Keadilan                                                | 28        |
| <b>V</b>   | <b>Masalah Hak-hak Konsumen yang Muncul Selama Pandemi COVID-19</b>       | <b>29</b> |
|            | 1. Perlindungan hak atas kesehatan para konsumen                          | 29        |
|            | 2. Jaminan Tidak Melonjaknya Harga Barang-Barang Kebutuhan Dasar          | 30        |
|            | 3. Krisis Finansial                                                       | 31        |
|            | 4. Konektivitas                                                           | 32        |
|            | 5. Privasi Para Konsumen                                                  | 32        |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 6. Perlindungan Konsumen dari Penipuan atau Berita Bohong | 33 |
| 7. Kebebasan Berekspresi Konsumen                         | 33 |
| 8. Konteks Hak-hak Konsumen di Indonesia Masa Pandemi     | 34 |

---

|           |                                                                                      |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>VI</b> | <b>Mekanisme Keadilan dan HAM (Nasional dan Internasional) untuk Hak-hak Pekerja</b> | <b>36</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1. BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional)              | 36 |
| 2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)              | 37 |
| 3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) | 37 |

---

|                  |    |
|------------------|----|
| Profil Pengarang | 39 |
|------------------|----|

|             |    |
|-------------|----|
| Profil ICJR | 40 |
|-------------|----|

# Menjamin Hak Konsumen dalam Masa Pandemi



Modul ini memberikan referensi kepada para pembaca untuk bisa mengidentifikasi dampak pandemi COVID-19 terhadap hak-hak asasi sebagai konsumen dan upaya mencari pemulihan hak.



Virus corona menyerang semua orang 'tak pandang bulu', tetapi dampak pandemi COVID-19 ini memiliki efek yang berbeda terhadap kelompok-kelompok tertentu, khususnya perempuan, minoritas etnis, kaum migran, pencari suaka, dan pengungsi, orang-orang yang ada di dalam tahanan, orang-orang dengan disabilitas, dan orang-orang miskin atau kalangan ekonomi bawah.

## 5 masalah utama yang dihadapi oleh Konsumen selama masa Pandemi Covid-19:



**Masalah kesehatan**



**Langka dan mahalnya barang kebutuhan pokok**



**Kesulitan untuk pengembalian uang (refund)**



**Masalah koneksi internet\***



**Masalah Sektor Keuangan**

\* Seiring meningkatnya aktivitas yang dilakukan secara daring, banyak juga keluhan-keluhan yang datang, seperti penurunan kecepatan koneksi internet, terbatasnya akses ke internet/peralatan digital oleh keluarga ekonomi bawah untuk sekolah anak, dan juga konsumen difabel yang memiliki keterbatasan sensori.



UU Perlindungan Konsumen ini juga memberikan perlindungan dalam hal akses yang aman, nyaman, dan selamat ke dalam fasilitas atau lokasi barang/jasa, baik dalam pasar offline ataupun online. Terlebih lagi untuk akses secara fisik, di dalam UU tentang Penyandang Disabilitas juga disebutkan bangunan dan transportasi publik yang disediakan baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha harus bisa diakses penyandang disabilitas.



### Hak-hak konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen terdiri atas:



Diperlakukan secara jujur dan tidak diskriminatif



Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa



Ada kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen



Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta sesuai dengan nilai tukar dan kondisi



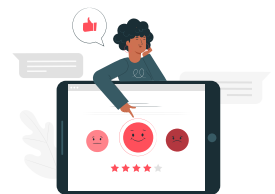
Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur



Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen



Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen



Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Jika mengalami masalah hak konsumen, UU Perlindungan Konsumen kita sebenarnya sudah mengatur mengenai beberapa lembaga yang bisa membantu bagi para konsumen.

#### Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

- Menerima pengaduan terkait perlindungan konsumen
- Memberikan masukan ke pemerintah terkait kebijakan perlindungan konsumen, dll

#### Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

- Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen (mediasi, arbitrase, konsiliasi)
- Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU Perlindungan Konsumen, dll

#### Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

- Membantu memperjuangkan hak konsumen
- Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen, dll

# I

## Langkah Konkret Pemulihan Hak-hak Konsumen Selama Pandemi Covid-19



### 1. Mediasi: Pengaduan lewat posko pengaduan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Banyak organisasi non-pemerintah atau LSM yang menjadi suatu LPKSM menyediakan bantuan kepada para konsumen yang merasa hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Organisasi Non Pemerintah (Ornop) atau LSM sebagai LPKSM ini juga biasanya menerima pengaduan dari konsumen. Salah satu dari LPKSM tersebut adalah YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), salah satu lembaga konsumen tertua di Indonesia. Dalam konteks perlindungan konsumen selama pandemik COVID-19, YLKI membuka posko pengaduan masyarakat.<sup>44</sup>

Meski di masa normal YLKI menerima pengaduan langsung dari para konsumen ke kantornya, selama masa pandemik ini yang tersedia hanya melalui cara telepon dan via tautan khusus: [www.pelayanan.ylki.or.id](http://www.pelayanan.ylki.or.id). Untuk para konsumen pelapor melalui YLKI, harus membaca terlebih dahulu syarat dan ketentuan pengaduan YLKI di tautan: <http://pelayanan.ylki.or.id/kb/faq.php?id=2>.

<sup>44</sup> Tulus Abadi, 'Siaran Pers, YLKI Buka Posko Pengaduan Wabah Virus Corona' YLKI (1 April 2020) <<http://ylki.or.id/2020/04/covid-19-ylki-buka-posko-pengaduan-wabah-virus-corona/>> diakses 11 Agustus 2020



## 2. Pengaduan lewat Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Sementara itu para konsumen juga bisa membuat pengaduan lewat BPKN sebagai lembaga negara pengawas perlindungan konsumen yang juga di masa pandemik ini tidak menerima pengaduan tatap muka langsung. BPKN hanya membuka pengaduan lewat suatu sambungan telepon (*call center*) 153 atau lewat aplikasi *Whatsapp* 08153153153, dan pengaduan online dengan suatu format di tautan: <https://bpkn.go.id/complaints/new>.



## 3. Penyelesaian Sengketa: Pengaduan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Para konsumen yang ingin menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen lewat BPSK. Hal pertama yang harus dilakukan oleh para konsumen adalah mengecek keberadaan BPSK terdekat, karena lembaga ini tidak tersedia di semua provinsi. Daftar BPSK yang tersedia bisa dilihat di tautan ini: <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/7/nama/Data%20dan%20Alamat%20Badan%20Penyelesaian%20Sengketa%20Konsumen%20Di%20Indonesia>.

Setiap konsumen yang mengajukan pelaporan kepada BPSK bisa dilakukan oleh pihak yang bersangkutan, atau diwakili oleh ahli waris atau kuasa lainnya bila konsumen tersebut meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Sejauh ini tidak ada BPSK yang menyediakan mekanisme pengaduan *online* karena ketidaktersediaan situs (*website*). Pengaduan konsumen harus dilakukan lewat pelaporan tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK lewat suatu pencatatan dengan format tertentu.



## 4. Jaminan tidak boleh ada diskriminasi

Beberapa lembaga negara independen memiliki mandat untuk menerima pengaduan individual terkait dugaan suatu pelanggaran HAM ke Komnas HAM atau suatu praktik ‘maladministrasi’ yang dilakukan suatu institusi publik ke Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang memiliki kantor perwakilan di setiap provinsi. Keduanya bisa menerima keluhan konsumen yang merasa menjadi korban praktik diskriminasi.

Mekanisme pengaduan kepada Komnas HAM bisa dilakukan baik

langsung secara individual atau diwakili oleh pihak lain dengan menyediakan surat kuasa atau persetujuan dari korban langsung. Untuk menyampaikan pengaduan, seseorang bisa langsung mendatangi kantor Komnas HAM di Jakarta, atau kantor perwakilan Komnas HAM di beberapa provinsi, atau mengirim laporan keluhan lewat pos, faksimil, atau email.

Rincian mekanisme pengaduan kepada Komnas HAM tersedia di tautan ini: <https://www.komnasham.go.id/index.php/pengaduan-mekanisme/>

Hal serupa juga berlaku untuk pengaduan yang ditujukan kepada Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki kantor perwakilan di setiap provinsi. Hal yang penting dicatat adalah pengaduan kepada ORI hanya bila kasusnya terjadi tidak lebih dari 2 tahun terakhir. Untuk pengaduan secara online, ORI menyediakan formulir khususnya (<https://ombudsman.go.id/pengaduan/form>).

Rincian mekanisme pengaduan kepada ORI tersedia di tautan ini: <https://ombudsman.go.id/pengaduan>

## Latar Belakang

## II

**H**ingga pertengahan Juli 2020, menurut WHO (Organisasi Kesehatan Dunia) sudah lebih dari 13 juta orang yang terpapar COVID-19 (virus corona) dengan korban jiwa sekitar 500 ribu orang tersebar 188 negara, nyaris di semua teritori berdaulat dunia.<sup>1</sup> Saat ini kondisi penyebaran virus COVID-19 mulai berkurang di banyak negara, tetapi di beberapa negara, termasuk Indonesia, penyebarannya justru meningkat. Untuk Indonesia di periode yang sama sejak Maret 2020, data resmi menyatakan terdapat lebih dari 80 ribu orang terpapar COVID-19 dengan korban jiwa hampir mencapai 4 ribu orang.

Pandemi atau wabah global COVID-19 tidak hanya sebagai krisis kesehatan global,<sup>2</sup> tetapi lebih dari itu merupakan krisis kemanusiaan global dengan dampak merusak yang luar biasa di segala sektor kehidupan, mulai dari hilangnya hak atas hidup - hingga dalam jumlah yang besar dan cepat, kerugian ekonomi, gangguan keamanan sosial dan dunia pendidikan, ketersediaan pangan, hilangnya pekerjaan, hingga berkurangnya fungsi institusi negara (pelayanan publik berkurang, pemilu tertunda, atau terbatasnya fungsi pengadilan).

---

<sup>1</sup> WHO, 'WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard' <<https://covid19.who.int/>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>2</sup> *Ibid.*

Menurut Sekretaris Jendral (Sekjen) Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB), Antonio Guterres, krisis ini merupakan yang terburuk sejak berakhirnya Perang Dunia II.<sup>3</sup> Pengakuan situasi krisis atau bencana (non-alam)<sup>4</sup> di Indonesia sebagai dampak pandemi COVID-19 juga dinyatakan oleh Presiden Joko Widodo,<sup>5</sup> meski dianggap sebagai upaya yang terlambat.

Pandemi COVID-19 - sebagai krisis kesehatan dan ekonomi sekaligus - berdampak langsung dengan kehidupan dan penghidupan banyak orang, termasuk mengubah pola produksi, distribusi, dan konsumsi barang atau jasa. Singkatnya pandemi ini merugikan baik produsen maupun konsumen dengan efek yang berbeda. Dalam konteks hak-hak konsumen, yang merupakan fokus dari modul ini, terdapat perubahan sikap dan perilaku mereka dalam mengkonsumsi barang atau jasa, yang bahkan diperkirakan akan tetap bertahan pasca-pandemi.

Secara umum perubahannya terpola bahwa para konsumen lebih mengutamakan pembelian barang-barang kebutuhan dasar (seperti makanan dan sembako, obat-obatan, dan alat-alat higienis), lebih menggunakan perdagangan digital lewat transaksi internet (daring), mengandalkan produk-produk lokal, dan adanya kesadaran rasional lebih tinggi dalam berbelanja.<sup>6</sup> Ini merupakan konsekuensi di mana rantai produksi (*supply chain*) barang secara global terganggu dan toko atau pasar harus tutup atau operasinya terbatas. Pola perubahan sikap dan perilaku konsumen semacam ini juga terjadi di Indonesia, termasuk peningkatan kesadaran rasional dalam berbelanja (mempertimbangkan aspek kesehatan, pelestarian lingkungan, atau aspek etis lainnya), berdasarkan sebuah survei.<sup>7</sup>

Perubahan pola sikap dan perilaku konsumen bisa bersifat positif di mana kesadaran rasional mereka meningkat, tetapi di lain pihak bisa dimanfaatkan para pelaku bisnis hitam -yang hanya mengejar keuntungan ekonomi - dengan melakukan penumpukan barang dan menjualnya dengan harga meroket, atau bahaya penipuan atau kejahatan lewat dunia siber.<sup>8</sup>

<sup>3</sup> 'UN launches COVID-19 plan that could 'defeat the virus and build a better world,' (WHO, 31 March 2020) <<https://news.un.org/en/story/2020/03/1060702>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>4</sup> Keputusan Presiden RI No. 12/2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional <<https://jdih.setneg.go.id/viewpdfperaturan/P18857/Keppres%20Nomor%202012%20Tahun%202020>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>5</sup> Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 'Presiden Tetapkan Bencana Nonalam Penyebaran Covid-19 sebagai Bencana Nasional' (Setkab RI, 14 April 2020) <<https://setkab.go.id/presiden-tetapkan-bencana-nonalam-penyebaran-covid-19-sebagai-bencana-nasional/>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>6</sup> Accenture, *How COVID-19 will permanently change consumer behaviour* (April 2020) <[https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-123/Accenture-COVID19-Pulse-Survey-Research-PoV.pdf#zoom=40](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-123/Accenture-COVID19-Pulse-Survey-Research-PoV.pdf#zoom=40)> ; PWC, *Evolving Priorities: COVID-19 rapidly reshapes consumer behaviour* <<https://www.pwc.com/us/en/industries/consumer-markets/library/covid-19-consumer-behavior-survey.html>>

<sup>7</sup> McKinsey & Company, *Survey: Indonesian consumer sentiment during the coronavirus crisis* (9 Juli 2020) <<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-indonesian-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis#>>

<sup>8</sup> Committee on Economic Social and Cultural Rights, *Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights* (17 April 2020) UN Doc. E/C.12/2020/1 <<https://undocs.org/E/C.12/2020/1>>

Efek negatif dari pandemi COVID-19 juga memperparah perlindungan hak-hak konsumen ketika akses mereka terhadap barang dan jasa kebutuhan dasar sudah buruk akibat praktik-praktik ekonomi yang tidak adil. Perubahan pola sikap dan perilaku konsumen ini tentu saja bersifat umum, dan bergantung pada konteks sosial di mana dipengaruhi oleh akses terhadap teknologi atau konteks kekuatan ekonomi suatu masyarakat, tetapi kecenderungannya mengarah pada pola-pola konsumsi tersebut.

Hingga modul ini ditulis, tidak ada vaksin, strategi pencegahan, atau upaya melawan pandemi COVID-19 yang lebih ampuh selain menerapkan kebijakan jaga jarak secara fisik, mulai dari pembatasan orang untuk bepergian, berkumpul, penutupan sekolah, kantor, pabrik, pemberlakuan 'jam malam', pembatasan operasi transportasi publik, berbelanja di toko atau pasar, hingga suatu karantina wilayah bergantung tingkat kepentingannya. Kebijakan pembatasan di atas juga diterapkan di Indonesia, yang dikenal sebagai kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Virus corona menyerang semua orang 'tak pandang bulu', tetapi dampak pandemi COVID-19 memiliki efek yang berbeda terhadap kelompok-kelompok tertentu, mereproduksi struktur politik, sosial, dan ekonomi yang timpang; perempuan, minoritas etnis, kaum migran, pencari suaka, dan pengungsi, orang-orang yang ada di dalam tahanan, orang-orang dengan disabilitas, dan orang-orang miskin atau kalangan ekonomi bawah.

Perlu diingat bahwa langkah-langkah darurat atau luar biasa negara untuk merespon pandemi COVID-19, atau kondisi darurat lainnya, tidak hanya ditentukan dan diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum hak asasi manusia (HAM) internasional, khususnya yang telah diratifikasi atau diakui secara resmi oleh negara bersangkutan. Sebagai contoh dalam konteks menghadapi suatu pandemi atau kondisi krisis kesehatan lainnya, Kovenan Internasional Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya [*International Covenant on*

---

Perlu diingat bahwa langkah-langkah darurat atau luar biasa negara untuk merespon pandemi COVID-19, atau kondisi darurat lainnya, tidak hanya ditentukan dan diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum hak asasi manusia (HAM) internasional, khususnya yang telah diratifikasi atau diakui secara resmi oleh negara bersangkutan.

---

*Economic, Social and Cultural Rights* (ICESCR)] – di mana Indonesia telah meratifikasinya melalui UU No 12 Tahun 2005 – menyatakan bahwa “langkah-langkah untuk mencegah, mengatasi, dan mengontrol suatu epidemi dan endemi penyakit” merupakan kewajiban mutlak negara, dan harus diimplementasikan tanpa diskriminasi, khususnya terhadap kelompok-kelompok rentan dan marginal.<sup>9</sup>

Jaminan perlindungan hak-hak asasi ini juga penting pada perlindungan hak-hak konsumen. Pandemi COVID-19 di banyak negara telah membuka peluang bagi praktik-praktik bisnis yang tidak adil, menyesatkan, dan sangat merugikan konsumen, dengan efek merugikan lebih besar bagi kelompok konsumen rentan. Praktik semacam itu mengharuskan pemerintah dan agen perlindungan konsumen untuk waspada dan melakukan intervensi untuk melindungi konsumen secara efektif.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> CESCR ‘General Comment No. 14’ *the Right to the highest attainable standard of health* (11 Agustus 2000) UN Doc. E/C.12/2000/4 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2000%2f4&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2000%2f4&Lang=en)>

<sup>10</sup> ‘COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers’ (UNCTAD, 08 April 2020) <<https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2326>> diakses 11 Agustus 2020

## Pengantar

## III

**M**odul ini disusun untuk berbagai kalangan, khususnya organisasi masyarakat sipil atau anggota masyarakat sebagai konsumen yang ingin memahami potensi terjadinya pelanggaran hak yang dialami oleh para konsumen sebagai dampak dari praktik bisnis yang tidak adil di masa COVID-19 dan bagaimana memanfaatkan mekanisme keadilan (*access to justice*) yang tersedia, baik melalui mekanisme keadilan yang konvensional (pengadilan) atau yang non-konvensional untuk memperjuangkan hak-hak mereka.

Pemahaman dari isu *access to justice* untuk melihat masalah hak-hak konsumen di sini menggunakan pendekatan atau perspektif hak asasi manusia (HAM). Perspektif HAM ini digunakan mengingat jaminan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak sebagai konsumen sebagian juga merupakan isu HAM yang telah jelas tercantum dalam Konstitusi UUD 1945 dan di berbagai perundang-undangan nasional, dan Indonesia telah meratifikasi banyak instrumen internasional pokok tentang hak asasi manusia.<sup>11</sup>

Modul ini memberikan referensi kepada para pembaca untuk bisa mengidentifikasi dampak pandemi COVID-19 terhadap hak-hak asasi sebagai konsumen dan upaya mencari pemulihan hak:

---

<sup>11</sup> Ratification Status for Indonesia <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/TreatyBodyExternal/Treaty.aspx](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/TreatyBodyExternal/Treaty.aspx)>

| Langkah 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Langkah 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Langkah 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Langkah 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifikasi masalah HAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Identifikasi standar-standar HAM yang relevan, baik yang ada di perundang-undangan nasional maupun instrumen internasional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Identifikasi sarana atau mekanisme HAM dan keadilan yang tersedia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Evaluasi dan proses pembelajaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Berdiskusi dengan para konsumen lainnya atau mereka yang paham tentang hak-hak konsumen</li> <li>Identifikasi pelanggaran hak sebagai konsumen (sendiri atau bersama-sama) sebagai dampak dari situasi pandemi COVID-19</li> <li>Identifikasi kelompok konsumen mana saja (usia, jender, latar belakang etnis, agama, status disabilitas, dll) yang paling besar terkena dampak dari situasi pandemi di tempat masing-masing</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi standar-standar hak-hak konsumen dan HAM, dan aturan hukum yang berlaku bersama-sama dengan orang yang paham akan hukum HAM yang relevan</li> <li>Mengidentifikasi praktik-praktik terbaik di tempat lain (perusahaan, pelaku usaha, atau negara lain) dalam perlindungan hak-hak pekerja di masa pandemi</li> <li>Menyusun argumen untuk membuktikan terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dan HAM dan kerugian yang dialami oleh korban (konsumen)</li> <li>Sesuai dengan ketersediaan informasi di lapangan, menyusun pembuktian terjadinya praktik diskriminasi terhadap kelompok konsumen tertentu</li> <li>Mengidentifikasi apakah pelanggaran HAM tersebut selain melibatkan perusahaan, juga diakibatkan oleh suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh negara atau pemerintah (di tingkat nasional maupun lokal)</li> <li>Mengidentifikasi rantai jaringan perusahaan lain (baik di dalam maupun luar negeri) yang berhubungan dengan perusahaan setempat yang diduga melakukan pelanggaran hak-hak pekerja di masa pandemi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi sistem penyelesaian di tingkat pelaku usaha, di tingkat umum untuk urusan hak-hak konsumen, atau jalur pengadilan</li> <li>Mengidentifikasi mekanisme pendukung untuk mengangkat atau menyelesaikan masalah sengketa hak-hak konsumen seperti lewat badan-badan pemantau negara (parlemen, BPKN, BPSK, Komnas HAM, ORI dll)</li> <li>Untuk isu konsumen yang dianggap bersifat sistemik, identifikasi saluran advokasi pendukung, seperti menggunakan mekanisme HAM internasional</li> <li>Dengan mempertimbangkan kapasitas secara individual atau bersama-sama (organisasi) menentukan pilihan-pilihan bentuk penyelesaian dan menyusun prioritas strategi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat penilaian apakah telah terjadi perubahan (sekecil atau sebesar apapun) baik di tingkat perusahaan atau kebijakan negara dari pilihan menggunakan suatu mekanisme keadilan</li> <li>Membuat penilaian tentang efektivitas mekanisme penyelesaian yang tersedia dalam merespon masalah yang muncul</li> <li>Mengidentifikasi perlunya strategi yang lebih luas di luar menggunakan mekanisme keadilan yang ada</li> </ul> |

**ICJR (the Institute for Criminal Justice Reform)** adalah sebuah organisasi non-pemerintah independen yang fokus pada reformasi sektor hukum dan keadilan di Indonesia yang berorientasi pada prinsip-prinsip supremasi hukum (*rule of law*) dan hak asasi manusia lewat kerja-kerja advokasi, pelatihan, dan litigasi strategis.

Silahkan kunjungi kami di [www.icjr.or.id](http://www.icjr.or.id) dan ikuti kerja-kerja kami di Twitter @ICJRid.

# IV

## Konsep-Konsep Kunci Hak-Hak Konsumen sebagai Hak Asasi Manusia

### 1. *Konsumen, Perusahaan, dan Negara*

**H**ak-hak konsumen mulai dibakukan secara global lewat sebuah instrumen internasional di bawah PBB, yang tidak bersifat mengikat bagi negara-negara anggotanya, sejak 1985 dan kemudian diperbaiki atau direvisi pada 1999 dan 2015 dengan nama *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP atau Panduan Perlindungan Konsumen PBB).

UNGCP ini secara umum mengatur prinsip-prinsip utama tentang kebijakan negara akan perlindungan konsumen yang efektif, institusi penegak hak-hak konsumen dan mekanisme merespon keluhan dari konsumen. Revisi-revisi UNGCP merupakan adaptasi terhadap ekonomi di era dunia digital dengan menambahkan ketentuan-ketentuan soal kewajiban perusahaan (pelaku bisnis), perlindungan finansial konsumen, *e-commerce* atau aktivitas jual-beli lewat media elektronik, dan *sustainable consumption* atau konsumsi yang diperoleh lewat penggunaan produk material, energi, dan layanan lainnya dengan meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan, sehingga kebutuhan hidup manusia dapat terpenuhi tidak hanya di masa kini tetapi juga untuk generasi mendatang.

Meski UNGCP ini bukan merupakan instrumen hukum yang mengikat, banyak negara mengacu pada panduan ini untuk membangun kebijakan dan mekanisme perlindungan konsumen di

tingkat nasional atau regional.<sup>12</sup> Sementara itu di Indonesia sistem perlindungan konsumen mulai dibangun sejak disahkannya UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan penting pertama yang serupa dari kedua instrumen tersebut adalah definisi tentang konsumen, yaitu:

| UNGCP<br>(Prinsip II.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen<br>[Pasal 1(2)]                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Istilah “konsumen” secara umum mengacu pada seseorang sebagai individu, tanpa memandang kebangsaan, bertindak terutama untuk keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga.</p> <p>UNGCP mengakui bahwa Negara-Negara Anggota (PBB) dapat mengadopsi definisi yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan domestik yang khusus.</p> | <p>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.</p> |

Dilihat dari pengertian “konsumen” di atas, jelas semua orang adalah konsumen, dan perlindungan konsumen adalah kepentingan kita semua. Namun dalam praktiknya, ada hubungan yang timpang antara konsumen dengan penyedia barang atau jasa, di mana konsumen memiliki posisi yang lebih rendah dalam hal daya tawar, pemahaman informasi suatu barang atau jasa, dan sebagainya.

Suatu instrumen HAM internasional bernama *UN Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework* – yang dikenal sebagai *Ruggie Principles* – yang ditetapkan lewat resolusi Dewan HAM PBB mengatur secara rinci tanggung jawab HAM perusahaan.<sup>13</sup> Penting dicatat bahwa ‘perusahaan’ yang dimaksud dalam instrumen ini mencakup semua perusahaan yang terlibat dalam suatu rantai produksi (*supply chain*) kompleks suatu barang atau jasa yang umumnya melibatkan berbagai perusahaan yang status kepemilikannya berbeda-beda dan bisa berada di beberapa negara berbeda. Dalam praktiknya, berbagai asosiasi perusahaan – khususnya perusahaan multi-nasional besar - saat ini mengakui *Ruggie Principles* dan menjadikannya (secara suka rela) sebagai panduan menjalankan operasi usahanya, termasuk menjadi alat memantau operasi perusahaan-perusahaan lain yang ada dalam suatu rantai produksi yang sama. *Ruggie Principles* bisa digunakan secara

<sup>12</sup> Sebagai contoh: Sekretariat ASEAN, *Buku Pegangan tentang Hukum dan Peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Konsumen di ASEAN* (Juni 2018) <[http://ditjenpktn.kemendag.go.id/upload/DOCUMENTS/PUBLIKASI/HANDBOOK%20ASEAN%20CP\\_FINAL.pdf](http://ditjenpktn.kemendag.go.id/upload/DOCUMENTS/PUBLIKASI/HANDBOOK%20ASEAN%20CP_FINAL.pdf)> diakses 11 Agustus 2020

<sup>13</sup> UN Human Rights Council, *Resolution 17/4 on Human rights and transnational corporations and other business enterprises* (6 Juli 2011) UN Doc. A/HRC/RES/17/4 <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/G11/144/71/PDF/G1114471.pdf?OpenElement>> diakses 11 Agustus 2020

komplementer dengan UNGCP, khususnya setelah direvisi pada 2015, yang juga mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban perusahaan sebagai pelaku usaha atau produsen barang atau jasa.

## 2. Hak-Hak Konsumen

Di dalam UNGCP hak-hak konsumen disebutkan sebagai suatu kebutuhan-kebutuhan yang sah (*legitimate needs*), sementara hak-hak konsumen juga tercantum di dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah cakupan dari hak-hak konsumen berdasarkan kedua instrumen tersebut:

| UNGCP<br>(Prinsip III.5)                                    | UU Perlindungan Konsumen<br>(Pasal 4) | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Akses konsumen terhadap barang-barang dan layanan esensial. |                                       | <p>Tidak ada rincian tentang definisi apa itu barang-barang esensial dan layanan esensial, tetapi ada beberapa kesepakatan bahwa mereka adalah barang dan layanan yang sangat penting atau mendasar dalam kelangsungan hidup seseorang.</p> <p>Barang-barang dan pelayanan esensial termasuk: makanan, air bersih, obat-obatan, alat sanitasi, energi, telekomunikasi, tempat tinggal, dan sebagainya.<sup>14</sup></p> <p>Dalam perspektif HAM pemenuhannya mensyaratkan suatu kewajiban utama (<i>core obligations</i>) kepada negara dan pelaku usaha untuk mengusahakan:<sup>15</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan (<i>availability</i> atau <i>adequacy</i>)</li> <li>• Akses (secara fisik dan ekonomi)</li> <li>• Kualitas yang memadai</li> <li>• Sensitif budaya (<i>cultural acceptability</i>)</li> <li>• Non-diskriminasi</li> </ul> |

<sup>14</sup> Lihat: UNGCP, Prinsip 69 dan ICESCR Pasal 11

<sup>15</sup> Lihat: CESCR 'General Comment No. 15' *the Right to Water* (20 Januari 2003) UN Doc. E/C.12/2002/11 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2002%2f11&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2002%2f11&Lang=en)>; CESCR 'General Comment No. 12' *the Right to Adequate Food* (12 Mei 1999) UN Doc. E/C.12/1999/5 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f1999%2f5&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f1999%2f5&Lang=en)>; CESCR, 'General Comment No. 14' *the Right to the highest attainable standard of health* (11 Agustus 2000) UN Doc. E/C.12/2000/4 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2000%2f4&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2000%2f4&Lang=en)>; CESCR 'General Comment No. 4' *the right to adequate housing* (1991) UN Doc. E/1992/23 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCESCR%2fGEC%2f4759&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCESCR%2fGEC%2f4759&Lang=en)>

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Perlindungan terhadap konsumen yang rentan dan kurang mampu.                                                                                                                                                                                          | Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Perlindungan bagi konsumen dari sesuatu yang membahayakan kesehatan dan keamanannya.                                                                                                                                                                  | Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.                                                                                                                                                                                                                |  |
| Promosi dan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi para konsumen.                                                                                                                                                                                  | Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Pasal 1)                                                                                                                                                                   |  |
| Akses konsumen terhadap informasi yang memadai agar mereka bisa mengambil pilihan yang informatif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pribadi.                                                                                                      | Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.<br><br>Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.                                  |  |
| Pendidikan konsumen, termasuk tentang masalah lingkungan hidup, sosial, dan dampak ekonomi dari pilihan konsumen.                                                                                                                                     | Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan pemulihan hak.                                                                                                                                                                          | Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<br><br>Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. |  |
| Kebebasan untuk membentuk asosiasi konsumen atau organisasi lainnya, dan kesempatan dari asosiasi atau organisasi tersebut untuk menyajikan pandangan-pandangan mereka dalam suatu proses pengambilan kebijakan yang memiliki dampak terhadap mereka. | Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.                                                                                                                                                                                                                   |  |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promosi suatu pola konsumsi yang berkelanjutan ( <i>sustainable consumption</i> ).                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                      |
| Suatu tingkat proteksi bagi para konsumen yang menggunakan perdagangan elektronik yang tidak berada di bawah suatu proteksi yang tersedia dalam bentuk perdagangan lainnya. |                                                                                        |                                                                                                                                      |
| Proteksi privasi konsumen dan arus informasi global yang bebas.                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                             | Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. | Berkorelasi dengan UNGCP Prinsip IV.11 tentang prinsip-prinsip 'praktik-praktik bisnis yang baik' ( <i>good business practices</i> ) |
|                                                                                                                                                                             | Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya               |                                                                                                                                      |

Sementara itu UU Perlindungan Konsumen (Pasal 5) juga secara eksplisit menyebutkan adanya kewajiban konsumen, sesuatu yang tersedia di dalam UNGCP:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak-hak konsumen berkorelasi dengan kewajiban pelaku usaha – eksplisit terdapat di dalam UU Perlindungan Konsumen - yang di dalam UNGCP disebut sebagai “praktik-praktik bisnis yang baik”. Sesuai ketentuan hukum HAM internasional dan nasional, pemangku kewajiban asasi adalah negara. Namun demikian, dalam konteks dunia usaha pihak langsung yang wajib memenuhi hak-hak konsumen adalah perusahaan, khususnya bila itu dalam dunia usaha swasta. Di beberapa waktu belakangan ini terdapat suatu konsensus di tingkat internasional bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab HAM (*human rights responsibility*) yang bersifat “independen dari tugas atau kapasitas negara yang berlaku secara universal bagi semua perusahaan dalam segala situasi.”<sup>16</sup>

<sup>16</sup> John Ruggie, *Business and human rights: further steps toward the operationalization of the “protect, respect and remedy” framework*, 9 April 2010, UN Doc. A/HRC/14/27, para. 54-87, <[https://www2.ohchr.org/english/issues/trans\\_corporations/docs/A-HRC-14-27.pdf](https://www2.ohchr.org/english/issues/trans_corporations/docs/A-HRC-14-27.pdf)>

| UNGCP<br>(Prinsip IV.11)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | UU Perlindungan Konsumen<br>(Pasal 7)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Perlakuan adil dan sejajar:</b> Pelaku usaha harus berlaku secara adil dan jujur kepada konsumen di semua tahap hubungan mereka, sehingga hal itu merupakan bagian integral dari budaya bisnis. Pelaku usaha harus menghindari praktik-praktik yang membahayakan konsumen, khususnya yang berkenaan dengan para konsumen rentan dan kurang mampu.</p>                                                                                                                         | <p>Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Dalam <i>Ruggie Principles</i> tanggung jawab HAM pelaku usaha atau perusahaan (<i>corporate responsibility</i>) ini mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengakuan perusahaan akan komitmen mereka terhadap penghormatan nilai-nilai HAM yang universal;</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Perilaku komersial:</b> Pelaku usaha tidak boleh melibatkan konsumen dalam suatu praktik ilegal, tidak etis, diskriminatif, atau menipu, seperti taktik pemasaran dengan paksaan, penagihan utang yang kasar, atau perilaku tidak pantas lainnya yang dapat menimbulkan risiko yang tidak perlu atau membahayakan konsumen. Pelaku usaha dan agen resmi mereka harus memperhatikan kepentingan konsumen dan tanggung jawab untuk menjunjung tinggi perlindungan konsumen.</p> | <p>Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.</p> <p>Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.</p> <p>Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya upaya pencegahan terjadinya pelanggaran HAM lewat uji tuntas (<i>due diligence</i>), termasuk melakukan suatu kalkulasi (<i>assessment</i>) akan potensi atau dampak suatu pelanggaran HAM (dan kerusakan lingkungan) yang mungkin terjadi dalam operasi perusahaan yang bersangkutan;</li> <li>• Adanya suatu mekanisme merespon (<i>remedy</i>) suatu dugaan terjadinya pelanggaran HAM di dalam perusahaan yang bersangkutan.</li> </ul> |
| <p><b>Keterbukaan dan transparansi:</b> Pelaku usaha harus memberikan informasi yang lengkap, akurat, dan tidak menyesatkan mengenai barang dan jasa, syarat, ketentuan, biaya yang berlaku dan biaya akhir untuk memungkinkan konsumen mengambil keputusan yang tepat. Pelaku usaha harus memastikan akses mudah ke informasi ini, terutama ke syarat dan ketentuan utama.</p>                                                                                                     | <p>Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Pendidikan dan peningkatan kesadaran:</b> Pelaku usaha harus mengembangkan program dan mekanisme untuk membantu konsumen mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memahami risiko, termasuk risiko keuangan, untuk mengambil keputusan yang tepat dan untuk mengakses saran dan bantuan yang kompeten dan profesional.</p>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Perlindungan privasi:</b> Pelaku usaha harus melindungi privasi konsumen melalui kombinasi kontrol, keamanan, transparansi, dan mekanisme persetujuan yang berkaitan dengan pengumpulan dan penggunaan data pribadi konsumen mereka.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Di Indonesia juga belum ada suatu undang-undang khusus yang mengatur perlindungan privasi dan data pribadi, meski telah dicantumkan di dalam Konstitusi UUD 1945 (Pasal 28G ayat 1), UU Administrasi Kependudukan (No. 23/2006 dan No. 24/2013) Pasal 2 ayat c), UU Keterbukaan Informasi Publik (No. 14/2008) Pasal 17 ayat h, UU Informasi dan Transaksi Elektronik (No. 11/2008 dan No. 19/2016), Permenkominfo No. 20/2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik Pasal 1, Pasal 26, dan secara implisit di dalam UU HAM (No. 39/1999) Pasal 21.</p> |
| <p><b>Keluhan konsumen dan perselisihan:</b> Pelaku harus menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang memberikan konsumen solusi penyelesaian sengketa yang cepat, adil, transparan, murah, mudah diakses, cepat, dan efektif tanpa biaya atau beban yang tidak perlu. Pelaku usaha harus mempertimbangkan untuk mengadopsi standar domestik dan internasional yang berkaitan dengan penanganan pengaduan internal, layanan penyelesaian sengketa alternatif, dan kepuasan pelanggan.</p> | <p>Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.</p> <p>Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3. Tugas Negara dalam Perlindungan Konsumen

Negara, yang mencakup institusi eksekutif (pemerintah), legislatif (parlemen), yudikatif (pengadilan), dan lembaga-lembaga negara lainnya, baik di tingkat nasional maupun lokal, memiliki tugas untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen terpenuhi, sebagai tugas utamanya untuk menjaga keamanan dan mewujudkan kesejahteraan bagi semua orang di bawah kuasanya.

Hal ini juga sesuai dengan yang diatur dalam hukum dan standar HAM internasional, di mana pemangku hak asasi (*rights holder*) adalah setiap orang atau individu, sementara pemangku kewajibannya (*duty bearer*) adalah negara (*state*). Ketentuan ini (pengakuan akan *right holder* dan *duty bearer*) juga diakui oleh kerangka hukum nasional (UU No. 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia).<sup>17</sup>

<sup>17</sup> UU No. 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia, Pasal 8

Negara wajib melindungi para konsumen dari pelanggaran HAM (*human rights abuse*) yang dilakukan oleh pengusaha atau perusahaan. Di dalam UU Perlindungan Konsumen hal ini tercantum pada Pasal 29 ayat 1 yang menyatakan *"Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha"*.

Berikut merupakan tugas negara dalam rangka perlindungan konsumen baik menurut UNGCP dan UU Perlindungan Konsumen:

| UNGCP<br>(Prinsip V.14)                                                                                                                                                | UU Perlindungan Konsumen<br>(Pasal 3)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Membuat kebijakan perlindungan konsumen yang mendorong terwujudnya "praktik-praktik bisnis yang baik" (seperti yang dijelaskan dalam tabel sebelumnya)                 | Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.<br><br>Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. |
| Memastikan keamanan, kerahasiaan data pribadi, dan privasi konsumen                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Membentuk suatu mekanisme pemulihan hak konsumen dan penyelesaian perselisihan yang adil, cepat, dan tidak memakan biaya, termasuk dalam konteks penegakan hukum       | Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.<br><br>Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.                                         |
| Memastikan lembaga-lembaga penegakan hak-hak konsumen memiliki sumber daya manusia dan finansial yang memadai untuk menyelesaikan masalah pelanggaran hak-hak konsumen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Pendidikan dan peningkatan kesadaran akan perlindungan konsumen kepada pelaku usaha dan orang banyak                                                                   | Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.<br><br>Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.                                                            |
| Membangun kerja sama dengan negara lain atau komunitas internasional untuk memastikan lembaga-lembaga penegakan hak-hak konsumen bisa bekerja sama bila dibutuhkan     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### 4. Prinsip Non-Diskriminasi

Baik UNGCP dan UU Perlindungan Konsumen beberapa kali menyinggung larangan adanya praktik diskriminasi dalam dunia usaha meskipun tidak mendefinisikan secara rinci apa itu diskriminasi. Sementara itu konsepsi diskriminasi, yang merupakan salah satu pilar utama hak asasi manusia, dikembangkan secara mendalam di banyak instrumen HAM internasional. Sebagai contoh, definisi ‘diskriminasi’ berikut disediakan oleh Komite

Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya, badan pengawas dan supervisi dari Kovenan Internasional Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya (ICESCR): *“diskriminasi merupakan perbedaan, pengecualian, pembatasan atau preferensi, atau perlakuan berbeda lainnya yang secara langsung atau tidak langsung didasarkan pada alasan yang dilarang dan yang memiliki maksud atau efek membatalkan atau merusak pengakuan, pemenuhan atau pelaksanaan, berdasarkan kesetaraan, dari hak-hak yang tercantum dalam Kovenan (ICESCR). Diskriminasi juga mencakup upaya hasutan untuk melakukan diskriminasi dan pelecehan hak.”*<sup>18</sup>

Diskriminasi bisa terjadi karena ada suatu kebijakan atau peraturan tertulis yang mengaturnya, tetapi diskriminasi juga tetap bisa terjadi meski aturan tertulis sudah mengharamkannya:

- Diskriminasi formal (*de jure*): terjadi sebagai akibat adanya suatu kebijakan atau peraturan hukum, atau kebijakan tingkat perusahaan atau pelaku usaha. Contoh, orang-orang difabel sebagai penumpang diminta oleh maskapai penerbangan untuk menandatangani suatu dokumen yang menyatakan mereka tidak akan bertanggung jawab bila terjadi kecelakaan selama penerbangan.<sup>19</sup> Dalam kasus yang nyata lainnya, sebuah maskapai penerbangan menolak mengangkut seorang penumpang tuna netra karena kebijakan mensyaratkan para tuna netra untuk membawa pendamping.<sup>20</sup>
- Diskriminasi substantif (*de facto*): terjadi praktik diskriminasi meskipun sudah ada

---

Diskriminasi bisa terjadi karena ada suatu kebijakan atau peraturan tertulis yang mengaturnya, tetapi diskriminasi juga tetap bisa terjadi meski aturan tertulis sudah mengharamkannya

---

<sup>18</sup> CESCR ‘General Comment No. 20’ *non-discrimination in economic, social and cultural rights* (2 Juli 2009) UN Doc. E/C.12/GC/20, para.7, <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f20&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f20&Lang=en)>

<sup>19</sup> Hasanul Rizqa, ‘Diskriminasi Fasilitas Penerbangan Terhadap Difabel’ *Republika* (13 April 2013) <<https://republika.co.id/berita/koran/kes-ra/16/04/13/o5k8s626-diskriminasi-fasilitas-penerbangan-terhadap-difabel>> diakses 11 Agustus 2020 dan ‘Citilink Diskriminasi Konsumen Difabel’ *Solider* (Yogyakarta, 16 September 2014) <<https://www.solider.id/2014/09/16/citilink-diskriminasi-konsumen-difabel>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>20</sup> ‘Komnas HAM: Diskriminatif, Citilink Langgar UU Penerbangan’ *Kompas* (Jakarta, 14 September 2011) <<https://news.detik.com/berita/d-1722715/komnas-ham-diskriminatif-citilink-langgar-uu-penerbangan>> diakses 11 Agustus 2020

ketentuan hukum yang melarangnya. Diskriminasi di tingkat praktik ini merupakan yang paling banyak terjadi. Di dalam UU tentang Penyandang Disabilitas (No. 8/2016) disebutkan bangunan dan transportasi publik yang disediakan baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha harus bisa diakses penyandang disabilitas. Pada praktiknya, penyediaan akses fisik terhadap bangunan atau sarana transportasi tersebut masih sangat minim.<sup>21</sup>

Diskriminasi juga bisa terlihat memiliki efek atau menysasar *langsung* terhadap suatu individu atau kelompok orang yang berafiliasi dengan kelompok atau berlatar belakang tertentu, dan juga bisa terjadi secara *tidak langsung* akibat suatu kebijakan atau peraturan yang terkesan netral, tetapi memiliki dampak secara tidak proporsional terhadap orang-orang dari kelompok atau latar belakang tertentu. Contoh terjadi di banyak negara, pelaku usaha yang memberikan bantuan kredit finansial mensyaratkan calon kliennya untuk menyediakan bukti bahwa mereka memiliki rekam jejak kredit yang baik dengan menyertakan bukti-bukti pembayaran reguler tagihan air, listrik, telepon, dan sebagainya. Sayangnya, di banyak negara tersebut kebijakan ini merugikan perempuan yang telah menikah, bercerai, atau yang suaminya telah meninggal karena di sana perempuan tersebut telah mengganti nama belakangnya. Bukti-bukti tagihan tersebut umumnya diatasnamakan kepada suaminya atau nama awal perempuan yang bersangkutan sebelum menikah.<sup>22</sup>

Prinsip non-diskriminasi ini juga banyak tersedia di konstitusi dan berbagai perundang-undangan di Indonesia, termasuk dalam UU Perlindungan Konsumen, meski tidak secara eksplisit merinci kategori acuan diskriminasi. Di bawah ini merupakan daftar rincian Cakupan larangan praktik dan kebijakan yang diskriminatif menurut hukum HAM internasional.

|                                 |                   |               |                                                    |                                          |
|---------------------------------|-------------------|---------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Ras dan warna kulit             | Etnis             | Usia          | Kewarganegaraan                                    | Asal usul kewarganegaraan atau kelahiran |
| Disabilitas fisik atau mental   | Agama             | Bahasa        | Status kesehatan (seperti orang terpapar HIV/AIDS) | Afiliasi politik atau ideologi           |
| Ekspresi pribadi dan berpakaian | Status perkawinan | Jenis kelamin | Orientasi seksual dan identitas jender             | Status sosial ekonomi                    |

<sup>21</sup> Komnas HAM submission to the UNCRPD 13TH PRE SESSION, para. 26 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fFL%2fIDN%2f41155&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fFL%2fIDN%2f41155&Lang=en)>; OHANA, 'Submission to United Nations Committee on The Rights of Persons with Disabilities' hal. 9, <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fICO%2fIDN%2f41184&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fICO%2fIDN%2f41184&Lang=en)>; dan Indonesia Disability Convention Team, 'Submission to United Nations Committee on The Rights of Persons with Disabilities' hal.17 <[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fICO%2fIDN%2f27065&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCRPD%2fICO%2fIDN%2f27065&Lang=en)>

<sup>22</sup> 'Equal Credit Opportunity for Consumers' Findlaw <<https://consumer.findlaw.com/credit-banking-finance/equal-credit-opportunity-for-consumers.html>>

## 5. Akses terhadap Keadilan

Konsep terakhir yang tidak kalah pentingnya adalah ‘*access to justice*’ atau akses terhadap keadilan. Secara umum pengertian ‘*access to justice*’ adalah suatu kemampuan orang-orang untuk mencari dan mendapatkan suatu pemulihan hak (*remedy*) melalui institusi-institusi keadilan, baik yang bersifat formal maupun informal sesuai dengan standar-standar HAM untuk merespons keluhan atau pelanggaran hak-hak konsumen.

Absennya ‘*access to justice*’ membuat suara orang-orang – khususnya dari kelompok marginal secara sosio-ekonomi atau kelompok minoritas – menjadi tidak terdengar, sehingga mereka tidak bisa menikmati hak-haknya, terus mengalami diskriminasi, dan tidak bisa membuat pelakunya bertanggung jawab. ‘*Access to justice*’ menjadi hal yang esensial untuk penegakan dan perlindungan hak-hak konsumen.

Di dalam UNGCP (Prinsip 37) disebutkan bahwa “*Negara-negara Anggota (PBB) harus mendorong pengembangan mekanisme yang adil, efektif, transparan, dan tidak memihak untuk menangani keluhan konsumen melalui penyelesaian sengketa administratif, peradilan dan alternatif, termasuk untuk kasus-kasus lintas batas. Negara-negara Anggota harus menetapkan atau mempertahankan langkah-langkah hukum dan/atau administratif untuk memungkinkan konsumen atau, jika sesuai, organisasi yang relevan untuk memperoleh ganti rugi melalui prosedur formal atau informal yang cepat, adil, transparan, murah dan mudah diakses. Prosedur tersebut harus mempertimbangkan kebutuhan konsumen yang rentan dan kurang beruntung. Negara-negara Anggota harus memberi konsumen akses ke solusi yang tidak membebankan biaya, menunda atau membebani nilai ekonomi yang dipertaruhkan dan pada saat yang sama tidak membebankan beban yang berlebihan atau tidak semestinya pada masyarakat dan bisnis.*”

Hal penting lainnya adalah akses terhadap institusi-institusi keadilan juga harus mempertimbangkan akses khusus kepada kelompok tertentu, misalnya orang-orang difabel, agar keadilan bisa dinikmati semua orang, misalnya dengan menambah fasilitas bangunan-bangunan institusi peradilan yang ramah bagi orang-orang yang menggunakan kursi roda, penterjemah bagi tuna rungu, sistem registrasi pengaduan yang beragam, dan sebagainya.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Majalah Komisi Yudisial, ‘Akses Hukum dan Keadilan bagi Difabel’ April-Juni 2018 <<https://www.komisiyudisial.go.id/assets/uploads/files/Majalah-KY-April-Juni-2018.pdf>> ; News Difabel ‘Pengadilan yang Aksesibel’ (Bandung, 16 September 2018) <<https://www.newsdifabel.com/pengadilan-yang-aksesibel/>> ; dan Flynn, et.al., *Final Report: Access to Justice of Persons with Disabilities* (December 2019) <[https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/SR\\_Disability/GoodPractices/CDLP-Finalreport-Access2JusticePWD.docx](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/SR_Disability/GoodPractices/CDLP-Finalreport-Access2JusticePWD.docx)>

# Masalah Hak-Hak Konsumen yang Muncul Selama Pandemi COVID-19



**B**adan PBB UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) menyatakan bahwa pandemi COVID-19 telah mendorong banyaknya praktik-praktik bisnis atau usaha yang tidak adil, menyesatkan, dan merugikan para konsumen secara berlebihan dan membuat kelompok konsumen rentan lebih menderita lagi.<sup>24</sup> Berikut ini adalah masalah-masalah umum yang dihadapi para konsumen selama pandemi.

## **1. Perlindungan hak atas kesehatan para konsumen**

Hak atas kesehatan adalah salah satu prioritas utama dalam perlindungan konsumen. Layanan kesehatan wajib diberikan kepada para pasien yang terinfeksi virus corona, dan semua pelaku usaha wajib menyediakan protokol kesehatan dalam lingkup pelayanan terhadap konsumennya, termasuk peningkatan kewaspadaan dan tindakan pencegahan. Biaya perawatan medis dasar, investigasi dan vaksinasi harus terjangkau atau diturunkan, dan asuransi kesehatan yang sesuai disediakan bagi mereka yang miskin. Produk yang membantu konsumen melindungi diri dari COVID-19 harus terjangkau dan tersedia. Negara dan pelaku usaha harus memastikan pasokan dan distribusi produk-produk kesehatan dan sanitasi bisa terjangkau kepada semua konsumen. Pasar untuk produk-produk sanitasi penting seperti disinfektan, masker, dan gel harus dipantau

---

<sup>24</sup> UNCTAD, 'COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers' (8 April 2020) <<https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2326>> diakses 11 Agustus 2020

secara ketat untuk memastikan ketersediaannya, dan jika perlu untuk sementara negara menerapkan suatu patokan harga yang baku dan terjangkau untuk melindungi kesehatan konsumen selama pandemi.

Hal penting lainnya adalah negara dan pelaku usaha juga harus menjamin pemenuhan hak atas kesehatan dan keamanan para pekerja di sektor kesehatan (dokter, perawat, sopir ambulans, petugas kebersihan, petugas di apotek, petugas administrasi, dan sebagainya), karena mereka merupakan pihak terpenting di garda depan bagi kesehatan publik di masa pandemi.<sup>25</sup>

Negara harus memastikan bahwa kelompok rentan seperti orang-orang difabel juga harus mendapatkan akses kesehatan dan akses terhadap informasi kesehatan. Kelompok difabel, yang sebelum terjadinya pandemi COVID-19 juga sering mendapat hambatan dalam akses terhadap layanan kesehatan, menghadapi resiko terinfeksi virus corona atau masalah kesehatan yang lebih tinggi di masa pandemi.<sup>26</sup> Program layanan kesehatan secara khusus harus disediakan kepada kelompok ini. Pengabaian terhadap pemenuhan hak kesehatan bagi kelompok difabel merupakan suatu bentuk diskriminasi.

## **2. Jaminan tidak melonjaknya harga barang-barang kebutuhan dasar**

Selama pandemi atau situasi krisis, biasanya konsumen menghadapi kelangkaan barang akibat adanya panik sosial, rusaknya rantai pasokan dan distribusi barang sementara produksi barang berkurang, atau pelaku usaha yang menimbun barang. Kelangkaan barang tersebut menyebabkan harga naik secara berlebihan. Konsumen, terutama yang paling rentan, harus terus dapat mengakses makanan yang aman dan sehat atau barang kebutuhan dasar lainnya.<sup>27</sup>

Negara sebagai pemangku utama kewajiban HAM harus memastikan barang-barang kebutuhan dasar tersebut terjangkau, khususnya kepada kelompok konsumen yang rentan dan kurang mampu. Penting juga pasar dan pelaku usaha lokal harus dilindungi dan beralih ke praktik yang lebih berkelanjutan.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Amnesty International, *Exposed, Silenced, Attacked: Failures to Protect Health and Essential Workers During the COVID-19 Pandemic*, hal.7 <<https://www.amnesty.org/en/documents/pol40/2572/2020/en/>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>26</sup> UN, *Policy Brief: A Disability-Inclusive Response to COVID-19* (Mei 2020) hal. 1 <[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sq\\_policy\\_brief\\_on\\_persons\\_with\\_disabilities\\_final.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sq_policy_brief_on_persons_with_disabilities_final.pdf)> diakses 11 Agustus 2020

<sup>27</sup> CESCR, *Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights* (17 April 2020) UN Doc. E/C.12/2020/1 <<https://undocs.org/E/C.12/2020/1>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>28</sup> Consumers International, 'Joint Statement: Consumers International Calls for COVID-19 Response to Focus on Global Consumer Protection and Empowerment' <<https://www.consumersinternational.org/media/346205/covid19-jointstatement.pdf>> diakses 11 Agustus 2020

### 3. *Krisis finansial*

Konsekuensi langsung dari kebijakan pembatasan jarak fisik (*physical distancing*) atau karantina wilayah adalah berkurangnya produktivitas para pekerja yang kemudian berimbas pada berkurangnya penghasilan. Orang-orang yang menurun penghasilannya ini kemudian sulit untuk membayar cicilan kepada institusi finansial atau jasa keuangan. Aktivitas-aktivitas jasa keuangan seperti pembayaran, tabungan, dan kredit di zaman modern ini membantu konsumen mengelola uang mereka dengan aman dan efisien, namun sifat kompleks dari beberapa layanan jasa keuangan ini dapat membuat konsumen sangat rentan terhadap praktik yang tidak bertanggung jawab, terutama pada saat krisis dan perubahan. Selain itu orang-orang yang terdesak dan tersudut secara finansial, biasanya rentan terhadap upaya penipuan.

Selain membutuhkan dukungan untuk mengakses kebutuhan dasar, konsumen dari jasa keuangan ini mungkin butuh suatu moratorium pembayaran pinjaman, bunga, dan biaya. Upaya tambahan juga perlu dilakukan untuk memastikan konsumen terus memiliki akses ke layanan keuangan dan dilindungi dari praktik-praktik yang tidak adil atau curang pada saat situasi mereka membuat mereka sangat rentan. Selain itu orang-orang yang terdesak dan tersudut secara finansial, biasanya rentan terhadap upaya penipuan.

Negara harus mempertimbangkan adanya kebijakan moratorium atau keringanan lainnya untuk pembayaran pinjaman, bunga, dan biaya, dan langkah lain untuk memastikan konsumen terus memiliki akses ke layanan keuangan dan dilindungi dari praktik-praktik yang tidak adil atau curang pada saat situasi mereka membuat mereka sangat rentan. Harus diakui pandemi COVID-19 juga berpengaruh negatif kepada mayoritas para pelaku usaha yang juga mengalami kerugian ekonomi. Negara juga perlu menyediakan suatu program insentif finansial kepada para pelaku usaha tersebut, misalnya dengan memberikan keringanan atau pengurangan pajak.

Masalah finansial penting lainnya adalah pengembalian uang (*refund*) yang telah dibayarkan oleh konsumen untuk suatu pembelian barang atau pelayanan jasa yang batal karena adanya pandemi COVID-19. Negara harus memastikan pelaku usaha untuk bisa mengembalikan uang tersebut kepada konsumen dan membuka lebih luas mekanisme keluhan dari konsumen.

Selama pandemi COVID-19 dunia pendidikan terus berjalan, meskipun dengan metode belajar yang dialihkan dari aktivitas fisik tatap muka di ruang kelas menjadi aktivitas belajar secara daring (*online*). Perubahan aktivitas belajar model ini jelas mengubah biaya pendidikan. Namun

di lain pihak para konsumen terus membayar biaya pendidikan yang sama.<sup>29</sup> Salah satu hak konsumen atas transparansi dan keterbukaan sangat relevan dalam konteks ini.

#### **4. Konektivitas**

Di masa pandemi COVID-19 ini, ada peningkatan luar biasa berbagai aktivitas sosial penting, mulai dari bekerja, belajar, dan membeli barang-barang kebutuhan dilakukan lewat teknologi internet (*online*) atau telekomunikasi. Hal ini menuntut adanya kelancaran koneksi internet yang stabil dan aman.

Akses internet untuk lebih banyak orang dapat diamankan melalui perangkat dan data yang disubsidi, meningkatkan tunjangan data, mengurangi biaya atau menggratiskan situs-situs resmi penting tentang kesehatan atau pelayanan publik penting lainnya, dan tidak memberlakukan suatu penutupan atau pengurangan akses internet di suatu wilayah. Penting juga bagi negara untuk memfasilitasi bagaimana populasi penduduk yang tidak memiliki akses terhadap internet untuk bisa mendapatkan akses informasi penting terhadap kesehatan, barang kebutuhan pokok, jasa pelayanan publik, pendidikan, dan sebagainya.

Akses internet yang aman dan memadai juga penting bagi kelompok rentan, seperti kelompok difabel, yang sebelum masa pandemi COVID-19 juga telah mengalami keterbatasan.<sup>30</sup> Lebih lanjut, penting bagi negara dan pelaku usaha untuk berkonsultasi dengan berbagai kelompok difabel dengan kebutuhan yang berbeda-beda (difabel fisik, intelektual, mental, dan sensori).

#### **5. Privasi para konsumen**

Koneksi internet dan telekomunikasi dalam dunia digital harus aman. Privasi dan data pribadi konsumen harus digunakan secara bertanggung jawab, dalam konteks pandemi COVID-19 harus terbatas pada masalah kesehatan. Untuk memastikan keamanan data pribadi dan privasi konsumen, suatu layanan daring (*online*) harus bisa dimintai pertanggungjawaban dan menjadi subjek pengawasan.<sup>31</sup> Situs-situs ekonomi elektronik harus memastikan keamanan digital para

---

<sup>29</sup> '4.000 Mahasiswa UI Dukung Pemangkasan Biaya Kuliah UKT' *CNN Indonesia* (Jakarta, 24 Juli 2020) <<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200724160646-20-528611/4000-mahasiswa-ui-dukung-pemangkasan-biaya-kuliah-ukt>> diakses 11 Agustus 2020 ; dan 'Mahasiswa Gugat Permendikbud soal Biaya Kuliah Masa Pandemi' *CNN Indonesia* (Jakarta, 21 Juli 2020) <<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200721154718-12-527206/mahasiswa-gugat-permendikbud-soal-biaya-kuliah-masa-pandemi>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>30</sup> Tio Tegar, 'Kuliah Online, Tantangan dan Hambatannya bagi Difabel' *Solider* (Yogyakarta, 21 Mei 2020) <<https://www.solider.id/baca/5985-kuliah-online-tantangan-hambatannya-difabel>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>31</sup> Elsam, 'Surat Terbuka untuk Kemkominfo Meminta Perlindungan Privasi Pengguna yang Kuat di Aplikasi PeduliLindungi' (26 Juni 2020) <<https://elsam.or.id/surat-terbuka-untuk-kemkominfo-meminta-perlindungan-privasi-pengguna-yang-kuat-di-aplikasi-pedulilindungi/>> diakses 11 Agustus 2020

konsumennya.<sup>32</sup>

## 6. *Perlindungan konsumen dari penipuan atau berita bohong*

Selama pandemi COVID-19 muncul berbagai iklan yang menyesatkan dengan klaim palsu, seperti mengklaim suatu produk mencegah infeksi COVID-19 hingga alat tes palsu. Skema penipuan finansial yang meminta sumbangan palsu dan menggunakan teknik *phishing* juga muncul. Para pelaku usaha yang menjadi penyedia atau memoderatori suatu isi (*content*) komentar atau percakapan sosial di dunia daring (*online*) harus aktif untuk menyaring informasi-informasi yang bisa menyesatkan konsumen.

Negara harus memprioritaskan penghapusan konten, akun, dan grup yang menyebarkan informasi yang salah dan memverifikasi serta mempromosikan konten tepercaya, memperingatkan konsumen terhadap penipuan terkait COVID-19, menasehati konsumen bagaimana melindungi diri mereka sendiri.

## 7. *Kebebasan berekspresi konsumen*

Orang-orang yang mengeluhkan bahwa hak-haknya sebagai konsumen dilanggar harus didengar, baik oleh para pelaku usaha maupun negara. Keluhan para konsumen ini juga banyak terjadi di masa pandemi COVID-19. Sayangnya, di banyak negara yang memiliki aturan domestik represif terhadap kebebasan berekspresi, keluhan konsumen tersebut justru banyak dibungkam dan mereka bisa jadi korban kriminalisasi, misalnya lewat pidana pencemaran nama baik.<sup>33</sup> Para pelaku usaha dan negara harus lebih sensitif mendengarkan keluhan-keluhan konsumen. Sementara itu, di pihak konsumen perlu dipertimbangkan suatu teknik penyampaian keluhan (atau membuat komentar) untuk menghindari jadi korban pasal-pasal represif soal pencemaran nama baik, seperti mengecek penggunaan redaksi bahasa tertentu ketika menyebarkan keluhannya sebagai konsumen kepada publik luas atau lewat media sosial.<sup>34</sup>

<sup>32</sup> Fitri Novia Heriani, 'Kasus Bocornya Data Pribadi Konsumen Belanja Online Marak' *Hukumonline* (14 Mei 2020) <<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ebcf88a980eb/kasus-bocornya-data-pribadi-konsumen-belanja-online-marak/>> ; Andi Saputra, 'Data Pribadi Konsumen Bocor, Tokopedia Digugat Rp 100 miliar' *Detiknews* (Jakarta, 6 Mei 2020) <<https://news.detik.com/berita/d-5004928/data-pribadi-konsumen-bocor-tokopedia-digugat-rp-100-miliar>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>33</sup> Dimas Jarot Bayu, 'Acho dan Nasib Para Konsumen yang Terjerat Pasal Pencemaran Nama Baik' *Katadata* (8 Agustus 2017) <<https://katadata.co.id/yuliawati/berita/5e9a563fd88ad/acho-dan-nasib-para-konsumen-yang-terjerat-pasal-pencemaran-nama-baik>> diakses 11 Agustus 2020 ; dan Ratna Puspita, 'YLKI: Hentikan Kriminalisasi terhadap Konsumen' *Republika* (Jakarta, 6 Agustus 2017) <<https://republika.co.id/berita/ou9mgw428/ykki-hentikan-kriminalisasi-terhadap-konsumen>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>34</sup> Anita Permata Dewi, 'Polri Tangani 97 Kasus Hoaks Selama Pandemi Covid-19' *Antara* (Jakarta, 27 April 2020) <<https://mediaindonesia.com/read/detail/308054-polri-tangani-97-kasus-hoaks-selama-pandemi-covid-19>> diakses 11 Agustus 2020 ; dan Adi Briantika, 'Tersangka Hoaks Corona Jangan Langsung Dipenjara' *Tirto* (Jakarta, 24 April 2020) <<https://tirto.id/tersangka-hoaks-corona-jangan-langsung-dipenjara-eRQe>> diakses 11 Agustus 2020

Kelompok-kelompok hak asasi manusia menentang penggunaan secara sapu bersih pembedaan atas dasar membuat atau menyebarkan “berita bohong (*fake news*)” atau disinformasi. Larangan atau pembedaan terhadap suatu ekspresi hanya diperbolehkan bila ekspresi tersebut merupakan suatu advokasi kebencian yang merupakan suatu hasutan untuk melakukan kekerasan atau diskriminasi.<sup>35</sup>

## 8. Konteks hak-hak konsumen di Indonesia masa pandemi

Pandemi COVID-19 juga mengubah aktivitas ekonomi dan pola kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, termasuk mengubah pola konsumsi. Persoalan pemenuhan hak-hak konsumen - seperti yang dijelaskan di atas - juga terjadi dalam konteks pandemik COVID-19 di Indonesia.<sup>36</sup>

1. **Masalah kesehatan:** Terjadi kelangkaan terhadap produk-produk sanitasi, obat-obatan, dan alat perlindungan diri (APD) bagi petugas medis yang berguna untuk mencegah infeksi virus corona. Barang-barang ini bila tersedia, khususnya di situs-situs jual beli *online*, harganya naik tidak wajar dan tidak jelas mutunya. Akses pasien kepada pelayanan rumah sakit juga berkurang karena prioritas penanganan pasien COVID-19;
2. **Kelangkaan dan naiknya harga barang kebutuhan pokok:** Barang-barang kebutuhan pokok (sembako) mengalami kenaikan harga yang tidak wajar akibat adanya sentimen panik membeli (*panic buying*).
3. **Kesulitan untuk pengembalian uang (*refund*):** Para konsumen yang telah melakukan transaksi pembayaran namun barang atau jasa pelayanannya dibatalkan atau ditunda, seperti pembelian tiket pesawat atau akomodasi hotel, mengalami kesulitan untuk mendapatkan uang pengembalian, dan bila terjadi ada pemotongan dari uang *refund* tersebut.<sup>37</sup>
4. **Masalah koneksi internet:** Ketika banyak aktivitas dialihkan dengan yang membutuhkan koneksi internet, banyak konsumen mengeluhkan penurunan kecepatan koneksi internet. Problem ini semakin berat dirasakan oleh para konsumen difabel yang

<sup>35</sup> HRC, 'Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression' A/HRC/44/49 (23 April 2020) <[https://freedex.org/wp-content/blogs.dir/2015/files/2020/04/A\\_HRC\\_44\\_49\\_AdvanceEditedVersion.pdf](https://freedex.org/wp-content/blogs.dir/2015/files/2020/04/A_HRC_44_49_AdvanceEditedVersion.pdf)> ; dan 'Asia: Bachelet alarmed by clampdown on freedom of expression during COVID-19' OHCHR (Geneva, 03 Juni 2020) <<https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25920&LangID=E>>

<sup>36</sup> Poppi Natama, 'BKPN: Hak Konsumen di Tengah Pandemi COVID-19' *Radiopelitikasih* (8 April 2020) <<https://www.radiopelitikasih.com/2020/04/08/bkpn-hak-konsumen-di-tengah-pandemi-covid-19/>> diakses 11 Agustus 2020 ; dan Tulus Abadi, 'YLKI Buka Posko Pengaduan Wabah Virus Corona' YLKI (1 April 2020) <<http://ylki.or.id/2020/04/covid-19-ylki-buka-posko-pengaduan-wabah-virus-corona/>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>37</sup> Muhammad Yasin, 'Kenali 4 Instrumen Perlindungan Hak-Hak Konsumen Saat Pandemi' *Hukumonline* (21 Mei 2020) <<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ec6233475a35/kenali-4-instrumen-perlindungan-hak-hak-konsumen-saat-pandemi?page=all>> diakses 11 Agustus 2020

memiliki keterbatasan sensori.<sup>38</sup> Di banyak tempat, para anak sekolah dari keluarga ekonomi bawah atau tidak mampu sulit untuk mengakses internet, baik lewat *laptop* atau telepon genggam canggih (*smart phone*) untuk kegiatan bersekolah mereka.<sup>39</sup> Transaksi ekonomi secara *online* juga belum aman terhadap keamanan data pribadi dan privasi konsumen.<sup>40</sup>

- 5. Masalah sektor jasa keuangan:** Banyak para kreditor yang memiliki kesulitan untuk membayar cicilan (rumah, asuransi, bank, dan sebagainya) sesuai tenggat waktu dan mereka membutuhkan restrukturisasi kredit mereka yang memerlukan intervensi negara. Meski terdapat komitmen formal dari pemerintah untuk relaksasi sektor jasa keuangan di masa pandemi COVID-19, implementasi di lapangan belum baik.<sup>41</sup>

<sup>38</sup> Tio Tegar, 'Kuliah Online, Tantangan dan Hambatannya bagi Difabel' *Solider* (Yogyakarta, 21 Mei 2020) <<https://www.solider.id/baca/5985-kuliah-online-tantangan-hambatannya-difabel>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>39</sup> Yogi Ernes, '213 Siswa Ngadu ke KPAI Selama Belajar di Rumah, Ada soal 'Tugas Maha Berat' *Detiknews* (Jakarta, 13 April 2020) <<https://news.detik.com/berita/d-4975072/213-siswa-ngadu-ke-kpai-selama-belajar-di-rumah-ada-soal-tugas-maha-berat>> diakses 11 Agustus 2020 ; dan 'Akses Ponsel Terbatas, Nadiem Sebut Guru 'Terpaksa' Kreatif' *CNN Indonesia* (Jakarta, 24 Maret 2020) <<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200324150150-20-486501/akses-ponsel-terbatas-nadiem-sebut-guru-terpaksa-kreatif>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>40</sup> Ira Aprilianti, 'Hari Konsumen Nasional, Pinjaman Online di Tengah Pandemi Covid19' *CIPS* (April 2020) <<https://www.cips-indonesia.org/post/opini-hari-konsumen-nasional-pinjaman-online-di-tengah-pandemi-covid19>> diakses 11 Agustus 2020

<sup>41</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 'Restrukturisasi Kredit Pembiayaan terkait Dampak COVID-19' (7 April 2020) <<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/FAQ-Restrukturisasi-Kredit-Pembiayaan-terkait-Dampak-COVID-19.aspx>> diakses 11 Agustus 2020

## VI

# Mekanisme Keadilan bagi Pemenuhan Hak-Hak Konsumen

Salah satu pilar penting dalam perlindungan konsumen adalah tersedianya suatu mekanisme menangani keluhan konsumen dan pemulihan hak-hak konsumen yang terlanggar. Ini merupakan prinsip akses terhadap keadilan. Bila melihat payung hukum UU Perlindungan Konsumen, mekanisme perlindungan hak-hak konsumen relatif tersedia. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa setiap konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat para pelaku usaha baik lewat mekanisme pengadilan atau di luar pengadilan, atau dengan keduanya (Pasal 45 ayat 1-3).

Di dalam UU Perlindungan Konsumen dijelaskan beberapa institusi penting terkait akses kepada keadilan bagi para konsumen:

### **1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)**

BPKN ini merupakan institusi negara independen bertanggung jawab langsung kepada Presiden yang anggotanya merepresentasikan kepentingan pemerintah, pelaku usaha, konsumen, akademisi atau pakar soal perlindungan konsumen. BPKN memiliki mandat untuk:

- Memberikan masukan kepada pemerintah dalam pembuatan kebijakan perlindungan konsumen;
- Mengkaji segala ketentuan hukum yang berlaku menyangkut perlindungan konsumen;
- Memperkuat kesadaran publik akan hak-hak konsumen;

- Melakukan kajian terhadap segala barang dan/atau jasa menyangkut kebutuhan dan perlindungan konsumen; dan
- Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

## **2. *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)***

BPSK ini merupakan suatu badan penyelesaian sengketa konsumen di luar mekanisme pengadilan yang terletak di Daerah Tingkat II (Kabupaten atau Kotamadya). BPSK memiliki beberapa tugas dan wewenang penting seperti (Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen):

- Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU Perlindungan Konsumen;
- Melaporkan kepada penyidik umum (polisi atau Pejabat Pegawai Negeri Sipil/PPNS) apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen.

## **3. *Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)***

Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha, yang diajukan ke peradilan umum, dapat dilakukan baik oleh seorang konsumen (atau ahli warisnya), sekelompok konsumen, atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (UU Perlindungan Konsumen Pasal 46). Di sini suatu LPKSM – yang merupakan lembaga non-pemerintah – menjadi penting bagi kepentingan konsumen dalam memperoleh akses keadilan. Dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 44 ayat 3, disebutkan bahwa LPKSM memiliki mandat untuk:

- a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Penting untuk dicatat bahwa tidak semua organisasi non-pemerintah atau LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) bisa otomatis menjadi LPKSM, mereka harus terdaftar dan diakui oleh pemerintah dengan menunjukkan bahwa mereka mempunyai kegiatan dalam menangani perlindungan konsumen.<sup>42</sup> Daftar lembaga-lembaga di seluruh Indonesia yang menjadi LPKSM tersedia di *website* BPKN.<sup>43</sup>

Seperti yang dijelaskan di atas berbagai isu hak-hak konsumen juga merupakan masalah hak asasi manusia, seperti hak-hak terhadap barang dan jasa pelayanan kebutuhan pokok (hak atas pangan, air, tempat tinggal, atau kesehatan), non-diskriminasi, atau kebebasan berekspresi konsumen. Ini artinya mekanisme perlindungan konsumen juga berkaitan dengan mekanisme perlindungan hak asasi manusia yang telah terinstitusionalisasikan di Indonesia.

Mekanisme HAM nasional ini salah satunya bisa lewat Komnas HAM (Komisi Nasional Hak Asasi Manusia) atau lembaga independen negara lainnya (Ombudsman, Komnas Anti Kekerasan terhadap Perempuan, dan lainnya). Lembaga-lembaga formal non-yudisial tersebut memiliki kewenangan untuk memberikan penilaian dan rekomendasi kepada pemerintah atas suatu kebijakan atau praktik-praktik terkait perlindungan dan pemenuhan hak-hak pekerja, khususnya bila terjadi secara sistemik dan struktural. Penting untuk dicatat bahwa mekanisme-mekanisme pemulihan hak tersebut bersifat komplementer dan bukan merupakan substitusi bagi yang lain.

Selain mekanisme yudisial dan non-yudisial untuk merespons dugaan pelanggaran hak-hak konsumen yang merupakan pelanggaran HAM, juga terdapat beberapa sarana penekan di badan-badan internasional terkait hak-hak konsumen sebagai konsekuensi ratifikasi instrumen-instrumen internasional oleh Indonesia. Penegakan akses terhadap mekanisme HAM ini juga dijamin oleh Pasal 7 (ayat 1) dari UU HAM yang menyatakan bahwa *"Setiap orang berhak untuk menggunakan semua upaya hukum nasional dan forum internasional atas semua pelanggaran hak asasi manusia yang dijamin oleh hukum Indonesia dan hukum internasional mengenai hak asasi manusia yang telah diterima negara Republik Indonesia"*.

---

<sup>42</sup> Peraturan Pemerintah (PP) No. 59/2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

<sup>43</sup> BPKN, 'Mitra Kelembagaan' <[https://bpkn.go.id/mitra/list/cat/26/id\\_prop/10/nama/DKI%20JAKARTA/namac/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia](https://bpkn.go.id/mitra/list/cat/26/id_prop/10/nama/DKI%20JAKARTA/namac/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia)>

## Profil Pengarang

**Papang Hidayat**, bekerja sebagai Consultant di Norwegian Human Rights Fund (NHRF). Sebelumnya bekerja selama delapan tahun di Amnesty International dan delapan tahun di KontraS (Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan); menyelesaikan studi program MA in Theory and Practice of Human Rights di University of Essex, Colchester, Inggris dan Departmen Sosiologi FISIP UI untuk program sarjana (S1)

## Profil ICJR

Institute for Criminal Justice Reform, disingkat ICJR, merupakan lembaga kajian independen yang memfokuskan diri pada reformasi hukum pidana, reformasi sistem peradilan pidana, dan reformasi hukum pada umumnya di Indonesia.

Salah satu masalah krusial yang dihadapi Indonesia pada masa transisi saat ini adalah mereformasi hukum dan sistem peradilan pidana ke arah yang demokratis. Di masa lalu hukum pidana dan peradilan pidana lebih digunakan sebagai alat penompang kekuasaan yang otoriter, selain digunakan juga untuk kepentingan rekayasa sosial. Kini saatnya orientasi dan instrumentasi hukum pidana sebagai alat kekuasaan itu diubah ke arah penopang bagi bekerjanya sistem politik yang demokratis dan menghormati hak asasi manusia. Inilah tantangan yang dihadapi dalam rangka penataan kembali hukum pidana dan peradilan pidana di masa transisi saat ini.

Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, maka diperlukan usaha yang terencana dan sistematis guna menjawab tantangan baru itu. Suatu grand design bagi reformasi sistem peradilan pidana dan hukum pada umumnya harus mulai diprakarsai. Sistem peradilan pidana seperti diketahui menduduki tempat yang sangat strategis dalam kerangka membangun the Rule of Law, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Sebab demokrasi hanya dapat berfungsi dengan benar apabila ada pelembagaan terhadap konsep the Rule of Law. Reformasi sistem peradilan pidana yang berorientasi pada perlindungan hak asasi manusia dengan demikian merupakan “conditio sine quo non” dengan proses pelembagaan demokratisasi di masa transisi saat ini.

Langkah-langkah dalam melakukan transformasi hukum dan sistem peradilan pidana agar menjadi lebih efektif memang sedang berjalan saat ini. Tetapi usaha itu perlu mendapat dukungan yang lebih luas. Institute for Criminal Justice Reform (ICJR) berusaha mengambil prakarsa mendukung langkah-langkah tersebut. Memberi dukungan dalam konteks membangun penghormatan terhadap the Rule of Law dan secara bersamaan membangun budaya hak asasi manusia dalam sistem peradilan pidana. Inilah alasan kehadiran ICJR.

### **Institute for Criminal Justice Reform (ICJR)**

**Jalan Kompleks Departemen Kesehatan Blok B4, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520**

**Phone/Fax: 021-7981190**

# Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Hak-Hak Konsumen; Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan



Jl. Komp. Departemen Kesehatan Blok B No 4, Jakarta - Indonesia 12520  
Phone/Fax : (62-21) 27807065 | Email : [infoicjr@icjr.or.id](mailto:infoicjr@icjr.or.id)  
[www.icjr.or.id](http://www.icjr.or.id)