



### **Dalam Sidang Sesi ke-6 IGE on Consumer Protection Law and Policy, Kemendag Dorong Penguatan Perlindungan Konsumen Melalui Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Nasional Secara Daring**

**Jakarta, 2 Agustus 2022** – Staf Ahli Bidang Manajemen dan Tata Kelola Kementerian Perdagangan Frida Adiati menyampaikan, keterlibatan Kementerian Perdagangan dalam Sidang Sesi ke-6 Intergovernmental Group of Experts (IGE) on Consumer Protection Law and Policy United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) di Jenewa, Swiss yang digelar pada 18–19 Juli 2022 sangat penting. Hal ini mengingat Kemendag merupakan koordinator perlindungan konsumen di Indonesia berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Di samping itu, Kemendag sedang mengembangkan sistem pengaduan konsumen nasional secara daring untuk mendorong penguatan perlindungan konsumen. Sistem ini akan melayani pengaduan konsumen, baik yang dilakukan secara konvensional maupun secara digital (*e-commerce*). Ini mengingat jumlah pengaduan sektor perdagangan digital terus meningkat.

*“Pada periode 2021—Juni 2022, sekitar 92,7 persen pengaduan yang diterima Kemendag berasal dari sektor e-commerce dan telah diselesaikan. Pemerintah juga bekerja sama dengan platform daring menyelenggarakan aktivitas pendidikan konsumen dan membangun jalur khusus bagi konsumen untuk menyampaikan pengaduan atas transaksi sektor e-commerce,”* jelas Frida selaku Delegasi Indonesia pada pertemuan ini.

Turut hadir dalam pertemuan tersebut Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Rizal E Halim, para Komisioner BPKN, serta perwakilan dari Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Kementerian Luar Negeri, dan Perutusan Tetap Republik Indonesia (PTRI) Jenewa.

Frida menjelaskan, Kemendag sedang mengembangkan sistem pengaduan konsumen nasional secara daring sebagai cikal bakal dari National Online Dispute Resolution (ODR). Sistem ini akan memberikan akses yang mudah, murah, dan cepat bagi konsumen di seluruh tanah air untuk mengajukan pengaduan. *“Bisnis proses sistem ini merupakan hasil pembahasan dengan semua kementerian, lembaga, dan pakar perlindungan konsumen,”* kata Frida.

Untuk periode 2020–2023, UNCTAD memberikan bantuan terkait *Digital Online Dispute Resolution (DODR)*. Proyek diberikan kepada Indonesia (melalui BPKN) dan Thailand dengan dukungan dana dari Silk Road Group. Hingga saat ini, Indonesia telah mengadakan dua program lokakarya terkait kebijakan dan teknologi sistem ODR. Indonesia juga tengah mendiskusikan rencana lokakarya lanjutan dengan UNCTAD. *“Indonesia berkomitmen menyukseskan proyek DODR tersebut dalam rangka mendukung pengembangan sistem pengaduan konsumen nasional secara daring, maupun kebijakan perlindungan konsumen secara umum”* lanjut Frida.

Sebagai bagian dari bantuan DODR, UNCTAD akan menyelenggarakan dua kegiatan di Indonesia. Pertama, *workshop on law and policy reform to enhance dispute resolutions and online dispute resolution* yang direncanakan pada 10–12 Oktober 2022. Kedua, *workshop on Consumer protection, online dispute resolution for consumers, considering lesson learnt* yang akan digelar pada 1–2 Desember 2022.

Di tempat terpisah, Direktur Jenderal PKTN Veri Anggrijono mengatakan, Indonesia harus aktif bekerja sama dengan organisasi Internasional dan rutin mengikuti forum-forum terkait perlindungan konsumen. Hal ini mengingat sektor perdagangan terus mengalami perkembangan yang sedemikian dinamis sehingga menjadikan isu perlindungan konsumen menjadi isu global.

*"Indonesia harus dapat mengoptimalkan proyek DODR bagi kepentingan nasional dan mendapatkan perspektif lintas sektoral dalam pelaksanaan program dimaksud, termasuk kedua lokakarya tersebut. Selain itu, program tersebut juga akan melibatkan kementerian, lembaga, dan pemangku kepentingan terkait,"* pungkas Veri.

Pada pertemuan IGE, Frida juga menyampaikan beberapa isu lain terkait kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. Di antaranya, pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk melindungi konsumen dari produk berbahaya, tidak sehat, dan tidak ramah lingkungan serta penerapan *Indonesia Single Risk Management (ISRM)* untuk meningkatkan pengawasan tata niaga impor. Sementara itu, Ketua BPKN bertindak sebagai narasumber dan melaporkan perkembangan pelaksanaan program DODR di Indonesia.

*IGE on Consumer Protection Law and Policy* adalah organisasi UNCTAD yang membahas upaya peningkatan perlindungan konsumen secara nasional dan global. Pertemuan ini mendiskusikan penerapan *United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP)*. Pertemuan juga menjadi wadah konsultasi, tukar pengalaman, serta merumuskan bantuan teknis terkait perlindungan konsumen.

Pertemuan dipimpin Wakil Tetap Meksiko Francisca Elizabeth Méndez Escobar dan dihadiri delegasi dari berbagai negara, serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), akademisi, pelaku bisnis, dan perwakilan organisasi internasional lainnya.

Sebelumnya, delegasi Indonesia melakukan pertemuan resmi dengan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh (LBBP)/Wakil Tetap RI untuk Perserikatan Bangsa-Bangsa, Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) dan Organisasi-organisasi Internasional Lainnya di Jenewa Febrian A Ruddyard. Pada pertemuan ini, didiskusikan pentingnya peran dan keterlibatan Kemendag dalam IGE

Dubes Febrian juga menegaskan, ke depan, Indonesia dapat lebih aktif terlibat dalam forum IGE. Hal ini sebagai salah satu bentuk kepedulian Indonesia terhadap perlindungan konsumen di dunia dan Indonesia khususnya.

Sebelum sidang, Tim Kemendag juga melakukan pertemuan atas undangan khusus UNCTAD Economic Affairs Officer on Competition and Consumer Policies pada Minggu (17/7). Pertemuan tersebut membahas pelaksanaan proyek UNCTAD yang diberikan kepada Indonesia.

--selesai--

**Informasi lebih lanjut hubungi:**

**Ani Mulyati**  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat  
Kementerian Perdagangan  
Email: [pusathumas@kemendag.go.id](mailto:pusathumas@kemendag.go.id)

**Ivan Fithriyanto**  
Direktur Pemberdayaan Konsumen  
Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga  
Kementerian Perdagangan  
Email: [ivan.fithriyanto@kemendag.go.id](mailto:ivan.fithriyanto@kemendag.go.id)