



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA**

Ged. I Kementerian Perdagangan RI Lt. 8, Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110  
Telepon: 021-34833819 Fax: 021-3458867

---

## **PANDUAN INFORMASI KONSUMEN DARURAT WABAH COVID-19**

### **A. PENDAHULUAN**

Panduan ini berisi informasi terkini tentang hak konsumen yang terdampak oleh wabah COVID-19. Sementara ini panduan ditujukan pada kejadian-kejadian yang diperkirakan banyak dialami oleh konsumen, termasuk didalamnya Pembatalan Perjalanan, Lonjakan Harga Produk, Keanggotaan Pusat Kebugaran, Katering dan Pesta Pernikahan. Panduan ini akan diperbaharui secara berkala berdasarkan informasi baru dan atau pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN.

BPKN memahami akan banyak Pelaku Usaha yang kesulitan dalam menangani pembatalan. Dengan demikian BPKN mengharapkan agar konsumen tetap bersabar dan disarankan untuk mengontak perusahaan terkait. Kontak sebaiknya dilakukan melalui *e-mail* atau *website*, penggunaan telepon tidak disarankan karena COVID-19 merupakan isu yang kompleks sehingga pelaku usaha diperkirakan akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memberi respon.

BPKN akan tetap mewaspadai kegiatan usaha yang dapat merugikan konsumen pada saat krisis.

## **B. PEMBATALAN *TRAVEL* DAN *EVENT***

### **1) Apakah saya berhak mendapat ganti rugi?**

- a. Jika pihak *travel* atau acara yang melakukan pembatalan maka sudah sewajarnya anda mendapatkan penggantian uang atau hal lainnya, seperti nota kredit atau *voucher* yang dapat digunakan dikemudian hari.
- b. Sehubungan dengan wabah COVID-19, pemerintah mengeluarkan peraturan, diantaranya berupa larangan bepergian ke wilayah tertentu. Hal ini akan mempengaruhi hak konsumen.
- c. Mengenai kerugian yang akan timbul, maka konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa yang bersangkutan.
- d. BPKN menekankan kepada semua pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional pada keadaan yang luar biasa ini.

### **2) Apakah saya berhak untuk mendapat kompensasi atas pengeluaran terkait yang dipesan secara terpisah seperti akomodasi?**

- a. Konsumen agar menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa yang bersangkutan mengenai ganti rugi terhadap kerugian yang dialami, apakah mereka telah menyiapkan penggantian dalam bentuk uang, penggantian layanan atau *voucher*.
- b. Konsumen agar melakukan pengecekan apakah terlindungi dari aturan asuransi perjalanan *travel*.

### **3) Saya ingin membatalkan *travel* atau *event* yang sudah saya pesan dikarenakan kekhawatiran terhadap kesehatan dan keselamatan saya selama darurat COVID-19, apa hak saya dalam kondisi ini?**

- a. Jika konsumen tidak lagi ingin melakukan perjalanan atau datang ke acara karena kekhawatiran akan COVID-19 mungkin akan dianggap sebagai “perubahan pikiran” saja.
- b. Konsumen agar menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk mengetahui alternatif pemulihan haknya atas pemulihan seperti penggantian uang secara penuh atau sebagian, nota kredit atau *voucher*.

- c. Dengan alasan beresiko tertular, sebaiknya konsumen menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk mengetahui apakah mereka akan memberikan pengembalian uang, atau *voucher* yang dapat digunakan untuk perjalanan lain waktu.
- d. Melihat kondisi yang luar biasa ini BPKN menekankan terhadap semua pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional.

### **C. PENINGKATAN HARGA PRODUK**

**Apakah perusahaan dapat meningkatkan harga pada produk tertentu yang permintaannya naik pada saat COVID-19? (contohnya masker)**

- a. Pemerintah dapat mencegah atau menghentikan kenaikan harga yang tidak wajar dari suatu produk.
- b. Pada keadaan tertentu kenaikan harga produk yang tidak wajar tidak dapat ditoleransi, contohnya jika produk itu sangat diperlukan dan penting untuk menjaga kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen.
- c. Jika pelaku usaha/penyedia jasa menyampaikan alasan yang menyesatkan tentang mengapa harga barang tersebut naik, maka pelaku usaha/penyedia jasa tersebut telah melanggar peraturan perundangan di bidang perlindungan konsumen.

### **D. KEANGGOTAAN PUSAT KEBUGARAN**

**“Saya memiliki keanggotaan di pusat kebugaran yang tidak beroperasi karena pandemi COVID-19”**

#### **1) Apakah saya harus tetap melakukan pembayaran berkala?**

- a. Konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk mengetahui alternatif pemulihan hak seperti penundaan atau pemotongan pembayaran iuran keanggotaan.
- b. Melihat kondisi yang luar biasa ini BPKN menekankan terhadap semua pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional.

**2) Bagaimana jika sudah dilakukan pemotongan langsung melalui kartu kredit/debit?**

Jika sudah terdapat pemotongan pembayaran maka konsumen harus menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa agar dapat melakukan negosiasi secara adil dan proporsional.

**3) Dapatkah pihak penyedia jasa menagih saya atas biaya “pembekuan” atau penangguhan keanggotaan yang dilakukan pihak penyedia jasa pada masa mereka tidak beroperasi?**

- a. Biaya “pembekuan” atau penangguhan keanggotaan mungkin dapat dikenakan ketika pelanggan memilih untuk berhenti sementara dari keanggotaan jika terdapat di syarat dan ketentuan.
- b. Pemberhentian sementara dikarenakan larangan pemerintah yang mencegah pengoperasian pusat kebugaran, BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa tidak mengenakan biaya “pembekuan” atau agar dapat melakukan negosiasi ulang secara adil dan proporsional.
- c. BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa dapat mengembalikan segala jenis biaya penangguhan yang sudah dikenakan sejak larangan pemerintah muncul.

**4) Bagaimana jika saya sudah melakukan pembayaran dimuka, kemudian pusat kebugaran sementara tidak beroperasi?**

- a. Jika konsumen telah melakukan pembayaran dimuka yang melewati masa waktu penutupan, maka BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa dapat mengembalikan penggantian uang secara penuh atau dengan hal lain seperti nota kredit atau *voucher*.
- b. Namun jika pelayanan ditangguhkan karena larangan pemerintah, maka hal ini akan mempengaruhi hak Konsumen. Konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk melakukan negosiasi pembayaran secara adil dan proporsional.

## **E. JASA PENGIRIMAN MAKANAN BERLANGGANAN (KATERING)**

**“Saya telah berlangganan jasa pengiriman makanan, yang saat ini telah menghentikan layanan pengirimannya”**

### **1) Apakah saya harus melanjutkan pembayaran?**

Pembayaran tidak diberlakukan ketika pasokan atau pengantaran sudah berhenti.

### **2) Bagaimana jika sudah terdapat pemotongan biaya (kartu kredit)?**

Jika sudah terdapat pemotongan pembayaran maka konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk melakukan negosiasi pembayaran secara adil dan proporsional.

### **3) Bagaimana jika saya telah melakukan pembayaran dimuka yang melewati saat terjadi penghentian pengiriman makanan?**

- a. Konsumen agar membaca syarat dan ketentuan dari kontrak yang ada dan menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa jika terdapat pembatalan dari pelaku usaha.
- b. Konsumen berhak menerima penggantian uang, atau hal lainnya seperti nota kredit atau *voucher* ketika pasokan makanan tidak bisa dikirimkan.
- c. Namun jika pelayanan ditanggguhkan karena larangan pemerintah, maka hal ini akan mempengaruhi hak konsumen. Konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk melakukan negosiasi pembayaran secara adil dan proporsional.

## **F. PEMBATALAN PESTA PERNIKAHAN**

**Penyedia jasa pesta pernikahan biasanya meliputi tempat resepsi, katering, wedding organizer, dekorasi, dan sebagainya.**

### **1) Penyedia jasa telah membatalkan pesanan saya, apakah saya berhak untuk mendapatkan pengembalian uang deposit saya?**

- a. Pesta pernikahan dibatalkan karena larangan pemerintah, namun Konsumen masih berhak atas penggantian uang deposito sesuai dengan syarat dan ketentuan dari pesanan.
- b. Konsumen agar menghubungi pengelola acara secara langsung untuk meminta penggantian uang atau lainnya seperti nota kredit atau *voucher*.

- c. Konsumen juga memiliki hak dibawah hukum ketika kontrak yang ada tak dapat dijalankan.
- d. BPKN mendorong segenap pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional pada keadaan yang luar biasa ini.

**2) Pesta pernikahan saya dibatalkan atau dikecilkan skalanya, apakah saya berhak atas penggantian uang dari deposit yang sudah saya bayar ke vendor lain secara terpisah untuk produk yang sudah tidak saya butuhkan seperti tata bunga, fotografi, band dll?**

- a. Konsumen agar menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa dari setiap layanan untuk memastikan apakah mereka menyiapkan penggantian uang atau yang lainnya seperti nota kredit atau *voucher*.
- b. Konsumen berhak atas penggantian uang atau tergantung dari syarat dan ketentuan yang telah disetujui oleh setiap pelaku usaha/penyedia jasa yang bersangkutan.
- c. Konsumen juga memiliki hak dibawah hukum ketika kontrak yang ada tidak dapat dilaksanakan.
- d. BPKN mendorong segenap pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil pada keadaan yang luar biasa ini.

**3) Saya telah membeli gaun pernikahan saya dari luar negeri dan saya khawatir barang tidak dapat dikirimkan. Bisakah saya membatalkannya dan mendapatkan pengembalian uang?**

- a. Jika pemasok sudah menerima pembayaran Konsumen atas gaun pengantin, maka pelaku usaha/penyedia jasa harus mengirimkan sesuai dengan tanggal yang sudah disetujui, atau jika tidak ada ketentuan waktu maka harus tetap dalam jangka waktu yang wajar.
- b. Konsumen harus menghubungi pemasok untuk menanyakan apakah gaun tetap dapat dikirimkan, jika bisa, kapan gaun dapat diterima.
- c. Jika pelaku usaha/penyedia jasa berkata bahwa gaun tidak dapat dikirimkan, maka konsumen akan mendapatkan pengembalian dana, atau pemulihan lain seperti nota kredit, atau *voucher*.

- d. BPKN memahami banyak pelaku usaha/penyedia jasa yang kewalahan untuk mengatur keterlambatan pengiriman pada saat ini karena situasi berada di luar kontrol mereka, kami menyarankan agar konsumen tetap sabar dan mengantisipasi bahwa barang akan datang lebih lama dari biasanya.

**4) Saya ingin mengembalikan gaun pengantin, sepatu, dan lain-lain, yang tidak jadi dipakai. Karena saya sudah tidak memerlukannya. Apakah saya berhak mendapatkan pengembalian uang dari barang-barang ini?**

- a. Hal demikian dapat dilakukan apabila ada perjanjian pada awal dengan pelaku usaha/penyedia jasa. Apabila tidak ada perjanjian awal maka konsumen tidak dapat mengembalikan barang-barang yang telah digunakan.
- b. Apabila penyedia produk gagal memenuhi kebutuhan dari konsumen, pemulihan akan tergantung dari apakah masalah dari penyedia produk tersebut.

## **G. ASURANSI PERJALANAN**

**1) "Saya memiliki asuransi perjalanan, tapi mereka berkata mereka tidak menjamin pembatalan karena virus COVID-19". Apa yang dapat saya lakukan?**

- a. Pertama konsumen harus menghubungi pihak perusahaan asuransi untuk memeriksa apakah terlindungi dari pembatalan perjalanan, menurut polis asuransi tersebut.
- b. Jika konsumen tidak setuju dengan keputusan asuransi, maka konsumen harus mendiskusikan keluhan kepada mereka dan menjelaskan harusnya keputusan apa yang akan dikeluarkan. Bagian perselisihan internal (*internal dispute resolution*) akan memberikan beberapa hari untuk merepon perselisihan.
- c. Jika perselisihan tetap tidak dapat diselesaikan maka konsumen dapat melakukan upaya hukum yang tersedia.

## H. JASA LAYANAN KREDIT/ANGSURAN KENDARAAN BERMOTOR

- 1) **“Saya mengalami penurunan/kehilangan penghasilan akibat langsung/tidak langsung penyebaran Virus Covid-19”. Apakah saya dapat menunda pembayaran angsuran?**
  - a. Anda menghubungi pihak bank atau lembaga pembiayaan terkait untuk mengajukan permohonan tertulis (*online/offline*).
  - b. Bank atau lembaga pembiayaan akan mengevaluasi kelayakan pemberian keringanan atau penundaan angsuran sesuai aturan yang berlaku.
  - c. Bank atau lembaga pembiayaan akan memutuskan diterima atau tidaknya penundaan angsuran pembayaran.
  - d. Jika permohonan diterima, bank atau lembaga pembiayaan akan menentukan skema penundaan angsuran.
  - e. Jika permohonan ditolak bank atau lembaga pembiayaan pembayaran angsuran kredit akan kembali seperti jadwal semula.

## I. JASA LAYANAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH/APARTEMEN

- 1) **Saya akan membeli rumah/apartemen saat ini dimana sedang ada wabah Covid-19, sebelum membeli rumah/apartemen tersebut, apa yang harus saya lakukan?**
  - a. Konsumen harus mencari tahu latar belakang pengembang/*developer*, seperti melihat di internet atau di *website* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) pada situs <https://sireng.pu.go.id> untuk melihat pengembang/*developer* yang terdaftar. Hal ini dilakukan untuk melihat seberapa profesionalnya pengembang/*developer* yang konsumen hendak pilih.
  - b. Konsumen melakukan pengecekan terkait sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan bisa dilakukan pengecekan secara *online* pada situs <https://peta.bpn.go.id>.
  - c. Konsumen harus memastikan pengembang/*developer* dapat menunjukkan sertifikat tanah dihadapan konsumen.
  - d. Konsumen dapat memilih lembaga pembiayaan (perbankan) yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) apabila hendak Kredit Pemilikan Rumah (KPR)/Kredit Pemilikan Apartemen (KPA).



- e. Konsumen agar menyimpan iklan dari pengembang/*developer* baik dalam bentuk brosur, pamflet, dan lain sebagainya dari pengembang/*developer*. Hal ini diperlukan apabila di kemudian hari jika pengembang/*developer* tidak melakukan hal yang sesuai diiklankan sehingga brosur/pamflet ini dapat dijadikan bukti.

**2) Saat ini saya sedang membeli rumah/apartemen atau sedang mencicil rumah/apartemen melalui KPR/KPA. Dengan adanya wabah Covid-19 ini, apa yang harus saya lakukan?**

- a. Jika konsumen mampu membayar dan melunasi rumah/apartemen silahkan melanjutkan cicilan KPR/KPA sesuai dengan apa yang diperjanjikan.
- b. Jika konsumen terdampak Covid-19 sehingga mempengaruhi perekonomiannya, maka konsumen dapat menghubungi kreditur yang membiayai cicilannya untuk mengajukan permohonan penundaan dan restrukturisasi cicilan konsumen sesuai dengan regulasi dari Pemerintah.
- c. Terhadap poin nomor 2, konsumen harus memastikan permohonannya dikabulkan dengan menanyakan pihak perbankan akan kepastian waktu dari penundaan dan restrukturisasi cicilan yang didapat konsumen.

**3) Saya sudah melunasi KPR/KPA melalui lembaga pembiayaan/perbankan, akan tetapi saya belum mendapatkan hak saya yaitu sertifikat. Apa yang harus saya lakukan untuk mendapatkan sertifikat?**

1. Konsumen agar mendatangi kreditur yaitu perbankan guna menanyakan sertifikat yang harus dimiliki konsumen.
2. Dalam hal permintaan sertifikat, agar konsumen meminta secara tertulis yang didalamnya menanyakan kapan kreditur akan memberikan sertifikat .
3. Jika konsumen belum mendapatkan kepastian dari pelaku usaha, konsumen dapat melakukan hak hukumnya yaitu baik pidana maupun secara keperdataan.