



**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
(JASA PENGIRIMAN MAKANAN BERLANGGANAN (CATERING))**

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, 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. 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 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.