



**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
(PEMBATALAN TRAVEL DAN EVENT)**

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. 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, apakah 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.