



# Strategi Perlindungan Konsumen Telekomunikasi

---

Oleh : M. Said Sutomo  
Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK)  
Jawa Timur

Disampaikan :  
Dalam "Pelatihan Wartawan Telekomunikasi"  
Diselenggarakan PT. Telkom Divre V Jawa Timur  
Pada tanggal 17 April 2004, Di Trawas, Pasuruan, Jatim



# Ada Tiga Sikap Perilaku Konsumen

---

- Nir Action
- Multi Action
- Legal Action



# Nir Action

---

- *Nerimo* karena tidak mau *ribet*
- Takut karena pihak lawan kuat/berpengaruh
- Diam karena malu/gengsi



# Multi Action

---

## ■ Personal Action

- Akses langsung ke pihak yang bersangkutan via telepon
- Kirim surat pengaduan ke instansi terkait
- Menulis surat pembaca ke media cetak
- On air pengaduan ke radio
- Warga bicara (acara JTV) untuk warga Jatim
- Mengadukan ke LSM perlindungan konsumen

## ■ Komunal Action

- Hearing dengan Pelaku Usaha : Seminar/Diskusi
- Hearing dengan DPR RI, Provinsi/Kabupaten/Kota
- Pengerahan massa/demo sampai terjadi perubahan / pembatalan kebijakan



# Legal Action

---

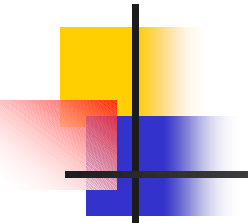
- Melalui lembaga BPSK
- Peradilan Umum (class action)
  - ✓ Pengadilan Negeri (PN)
  - ✓ Pengadilan Tinggi (PT)
  - ✓ Mahkamah Agung (MA)



## Peran YLPK Jatim (LPKSM)

---

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



# Siapakah konsumen itu ?

---

- Konsumen yang dimaksud adalah konsumen atau pemanfaat akhir barang/jasa dan tidak untuk diperdagangkan. Termasuk di dalamnya : *orang, hewan dan tumbuh-tumbuhan*



# Siapakah Pelaku Usaha itu ?

---

- Perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dll.





## Berdasarkan azas apakah UU Perlindungan Konsumen disusun ?

---

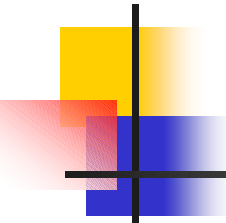
- Azas Manfaat
- Azas Keadilan
- Azas Keseimbangan/kesederajatan
- Azas Keamanan dan Keselamatan
- Azas Kepastian Hukum



# Apakah Tujuan UUPK itu ?

---

- Mempersiapkan Konsumen dan Pelaku Usaha sadar atas hak dan kewajibannya



# Apa saja hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha ?

---

- Hak-Hak Konsumen :
  - ✓ Kenyamanan, keamanan dan keselamatan;
  - ✓ Memilih serta mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar yang disepakati;
  - ✓ Informasi yang benar, jelas dan jujur;
  - ✓ Hak mendapatkan advokasi dan perlindungan;
  - ✓ Didengar pendapat dan keluhannya;
  - ✓ Mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
  - ✓ Mendapatkan pelayanan yang benar, tidak diskriminatif;
  - ✓ Mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian;



## Apa saja kewajiban Konsumen ?

---

- Membaca petunjuk dan prosedur pemakaian barang/jasa (Klausula Baku)
- Beritikad baik dalam bertransaksi
- Membayar sesuai kesepakatan
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum



## Hak-hak Pelaku Usaha, apa saja ?

---

- Hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan;
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan;
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.



## Kewajiban Pelaku Usaha :

---

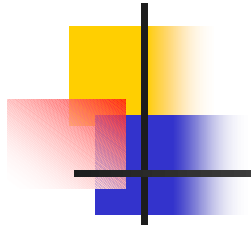
- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur;
- Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif
- Menjamin standar mutu pelayanan dan mutu barang;
- Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba, dan memberikan jaminan terhadap barang/jasa yang diperdagangkan;
- Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa yang diperdagangkan;
- Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



## Kesimpulan dan Penutup

---

- Strategi Perlindungan Konsumen ada dua cara :
  1. Dengan strategi *non litigasi*, menyangkut proses pengelolaan dan penyediaan barang/jasa yang ada di hulu yang sangat erat hubungannya dengan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan kebijakan regulasi internal perusahaan.
  2. Dengan cara *litigasi* di PN, PT sampai MA atau diluar pengadilan yaitu BPSK, menyangkut advokasi konsumen yang mengalami kerugian dalam mengkonsumsi barang/jasa yang ada di hilir, yaitu barang/jasa yang diperdagangkan di pasaran.



**Sekian**

**TERIMA KASIH**