

Veri Anggrijono: Semester I 2021, Kemendag Terima 4.855 Pengaduan Konsumen E-Commerce

Tony Rosyid - INDONESIASATU.CO.ID

Jul 22, 2021 - 10:25



Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Dirjen PKTN) Kemendag Veri Anggrijono

JAKARTA – Kementerian Perdagangan (Kemendag) menerima 4.855 pengaduan konsumen sektor niaga elektronik (e-commerce) pada semester I 2021 atau 95

persen dari total 5.103 pengaduan konsumen yang masuk.

Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Dirjen PKTN) Kemendag Veri Anggrijono mengatakan banyaknya pengaduan di sektor e-commerce disebabkan oleh bertambahnya jumlah transaksi elektronik selama pandemi COVID-19.

“Pengaduan konsumen di sektor niaga elektronik berjumlah 4.855 atau 95 persen dari total jumlah pengaduan konsumen yang masuk yaitu 5.103 selama periode Januari—Juni 2021. Dari 4.855 pengaduan konsumen di sektor niaga-el, sejumlah 4.852 pengaduan telah berhasil diselesaikan,” jelas Dirjen PKTN Kemendag dalam keterangan resmi yang diterima InfoPublik pada Kamis (22/7/2021).

Lebih lanjut Dirjen PKTN Kemendag menjelaskan, pengaduan di sektor e-commerce meliputi permasalahan pembatalan tiket transportasi udara, pengembalian dana (refund), pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak, barang tidak diterima konsumen, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan belanja daring, serta penggunaan aplikasi platform atau media sosial yang tidak berfungsi.

Secara keseluruhan, kata dia, pemerintah berhasil menyelesaikan 4.991 dari total 5.103 pengaduan konsumen di berbagai sektor yang masuk melalui berbagai kanal.

“Penyelesaian pengaduan konsumen dapat dikategorikan telah selesai apabila konsumen menerima hasil klarifikasi dari pelaku usaha dan mengkonfirmasi bahwa pengaduan telah selesai,” imbuh dia.

Menurutnya pengaduan juga dinyatakan selesai apabila terjadi kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen, pengaduan telah ditindaklanjuti melalui klarifikasi, mediasi, atau diselesaikan langsung oleh pelaku usaha.

Selain itu, pengaduan dianggap selesai apabila konsumen tidak melengkapi data pendukung paling lambat 10 hari kerja, sehingga pengaduan ditutup atau dinyatakan selesai.

“Pengaduan konsumen yang dinyatakan dalam proses yaitu pengaduan yang masih menunggu kelengkapan data dari konsumen, dalam proses analisis dokumen, menunggu klarifikasi dari pelaku usaha atau konsumen, dan juga sedang dalam proses mediasi,” jelas dia.

Dirjen PTKN Kemendag menambahkan, konsumen paling banyak menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai sarana menyampaikan informasinya dengan jumlah 4.456 pengaduan. Sarana lain seperti pos-elektronik mencatat 471 pengaduan, situs web 170 pengaduan, datang langsung 4 pengaduan, serta surat mencatat dua pengaduan.

Disisi lain, lanjut dia, pengaduan konsumen akan ditolak Kemendag jika sudah disampaikan ke lembaga lain seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan negeri, atau ke kepolisian.

“Penyelesaian pengaduan konsumen akan terus ditingkatkan sebagai wujud upaya pemerintah dalam melindungi konsumen Indonesia dan menciptakan konsumen berdaya,” tutur dia. (***)