

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI PEREDARAN PONSEL

ILEGAL

A. Buku Petunjuk dan Buku Garansi Ponsel Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika.

Ketentuan buku petunjuk penggunaan dan buku garansi telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) menyatakan demikian:

“Setiap pelaku produsen dan importer wajib melengkapi setiap produk elektronika dan produk telematika dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia sebelum diperdagangkan di pasar dalam negeri”.

Berdasarkan peraturan tersebut bahwa ponsel yang diperdagangkan wajib dilengkapi buku petunjuk penggunaan menggunakan Bahasa Indonesia dan memuat informasi tentang tata cara penggunaan.

“Berdasarkan Pasal 3 ayat (1) menyatakan demikian:

- a. Nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
- b. Nama dan alamat lengkap Importir untuk produk asal Impor;
- c. Merek, jenis, serta tipe dan/atau model produk;
- d. Petunjuk pemeliharaan.

“Berdasarkan Pasal 3 ayat (2) menyatakan demikian:

- h. Nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
- i. Nama dan alamat lengkap importir untuk produk asal Impor;
- j. Nama dan alamat lengkap Pusat Layanan Purna Jual;
- k. Masa jaminan pelayanan purna jual yang memuat keterangan waktu paling singkat 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pembelian produk oleh konsumen; dan
- l. Syarat dan kondisi jaminan pelayanan purna jual yang paling sedikit mengenai:
 - 4) Syarat berlaku dan batalnya jaminan;
 - 5) Prosedur pengajuan klaim jaminan; dan
 - 6) Jasa perbaikan yang dibebaskan dari biaya selama masa jaminan.
- m. Cakupan atau daftar kerusakan yang dijamin; dan
- n. Nomor telepon sebagai saluran komunikasi yang murah dan mudah diakses oleh konsumen di seluruh wilayah Indonesia untuk menyampaikan informasi dan/atau pengaduan terkait Produk Elektronik dan Produk Telematika yang beredar”

Hal ini menunjukkan bahwa ponsel yang diperdagangkan di Indonesia haruslah dilengkapi buku petunjuk penggunaan dan buku garansi sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan. Peraturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian hukum kepada konsumen.

Dari hasil wawancara yang saya lakukan dengan pelaku usaha X dimana X menyatakan bahwa ponsel ilegal tersebut menggunakan buku petunjuk penggunaan dalam bentuk fotokopian dan tidak menggunakan bahasa Indonesia. Kemudian buku garansinya adalah garansi distributor tidak resmi atau garansi toko yang memiliki masa garansinya selama 1-3 hari yang biasanya disebut jual putus. Jika ponsel tersebut mengalami kerusakan konsumen tidak bisa mengklaim garansi ke toko-toko resmi di seluruh wilayah Indonesia. Pelaku usaha X juga mengungkapkan bahwa ada pelaku usaha yang tidak jujur memberikan informasi bahwa ponsel yang mereka jual adalah ponsel ilegal.

Peraturan kewajiban buku petunjuk penggunaan dan buku garansi pada ponsel memiliki keterkaitan pada hak dan kewajiban dalam perlindungan konsumen. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk menapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti, rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Dalam hal ini jelas tidak terpenuhinya hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan ponsel yang mereka beli. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur bahwa konsumen dan pelaku usaha harus memenuhi hak dan kewajiban yang bertujuan untuk melindungi konsumen dan konsumen tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

Ponsel yang memiliki buku petunjuk penggunaan dan buku garansi yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia akan diberikan sanksi kepada pelaku usaha berupa sanksi administrasi.

Sebagaimana dalam Pasal 24 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk

Penggunaan Dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika menyatakan demikian:

“Produsen, Importir, atau Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), Pasal 2 ayat (2), Pasal 3 ayat (1), Pasal 3 Ayat (2), Pasal 4 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), Pasal 20 ayat (2), dan/atau Pasal 22 dikenai sanksi administrasi berupa pencabutan izin usaha oleh pejabat penerbit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.”

B. Upaya Pencegahan Produk Ponsel Ilegal

Pemerintah telah melakukan upaya dalam pencegahan peredaran ponsel ilegal. Upaya tersebut salah satunya melalui perizinan usaha melalui lembaga OSS dan IMEI.

Pertama, perizinan usaha terintegrasi secara elektronik. Dalam Pasal 1 butir 5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan Dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika Dan Produk Telematika. Bahwa pelaku usaha wajib mendaftarkan izin usahanya terintegrasi secara elektronik. Perizinan usaha ini diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur, atau bupati/walikota. Lembaga OSS merupakan lembaga pemerintahan non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal

Alur permohonan izin bidang perdagangan dalam Negeri oleh Kementerian Perdagangan:

1. Pelaku usaha daftar NIB melalui OSS <http://oss.go.id>
2. Pelaku usaha memenuhi komitmen untuk izin dibidang perdagangan dalam Negeri melalui SIPT <http://sipt.kemendag.go.id>
3. Membuat atau memperbaharui hak akses SIPT dengan menggunakan NIB.
4. Hak akses SIPT (*username* dan *password*) dikirim melalui email maksimal 2 hari kerja.
5. Pelaku usaha mengajukan pemenuhan komitmen atas izin usaha/izin komersil melalui SIPT.
6. Melengkapi formulir isian yang disediakan.
7. Mengunggah persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Verifikasi dokumen permohonan izin.
9. Surat keterangan komitmen yang telah terbit di notifikasi ke OSS.
10. OSS akan menerbitkan izin usaha/izin komersil/operasional.

Dalam sebuah artikel libera menyatakan bahwa perizinan usaha OSS ini wajib dilakukan oleh pelaku dalam mendaftarkan izin usahanya. OSS ini memiliki fungsi salah satunya mempermudah pelaku usaha untuk mengurus izin usahanya dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Karena, sebelum adanya izin usaha terintegrasi secara elektronik pelaku usaha malas melakukan izin usahanya karena prosedurnya yang berbelit-belit dan menyita waktu.

Perizinan usaha ini adanya keterkaitan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Terdapat dalam tujuan perlindungan konsumen. Adanya izin usaha terintegrasi secara elektronik ini memberikan kesadaran bagi pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi mengenai produk yang mereka jual.

Dari hasil wawancara yang saya lakukan dengan pelaku usaha X dimana X menyatakan bahwa sekarang X telah memiliki izin usaha dan tidak memperdagangkan ponsel ilegal, karena adanya pengawasan dari pemerintah dan telah menyadari bahwa memperdagangkan ponsel ilegal dapat merugikan konsumen walaupun keuntungan memperdagangkan ponsel ilegal ini lebih besar di bandingkan memperdagangkan ponsel legal.

Kedua, pemerintah akan pemblokiran nomor IMEI ponsel-ponsel yang nomor IMEInya tidak terdaftar di Kementerian Perindustrian. Nomor IMEI ini merupakan nomor identitas khusus yang dikeluarkan oleh Asosiasi GSM (*Global System For Mobile Communications Association*) ini adalah asosiasi yang mewadahi kepentingan operator telekomunikasi khususnya yang bergerak dibidang GSM. Maka ponsel yang memiliki slot kartu SIM ganda maka akan memiliki dua nomor IMEI. Nomor IMEI ini terdiri dari 14 hingga 15 digit dimana IMEI ini berfungsi sebagai suatu keamanan pada setiap ponsel.

Dalam sebuah artikel CNBC Indonesia pada tanggal 27 November 2019, menurut Ojak Simon seorang Direktur Pengawasan Barang Beredar dan Jasa Kementerian Perdagangan menyatakan: 18 Oktober 2019 sampai 18 April 2020 pelaku usaha masih bisa berdagang ponsel ilegal. Akan tetapi, pada tanggal 18 April 2020 ponsel ilegal tidak bisa digunakan jika nomor IMEI tidak terdaftar. Ponsel ilegal yang terlanjur sudah digunakan sebelum aturan pemblokiran nomor IMEI tidak akan terkena dampak apapun. Maka, pelaku usaha sebelum tanggal 18 April 2020 harus membuka segel ponsel untuk didaftarkan nomor IMEInya, kalau tidak pelaku usaha mengalami kerugian.

Dalam sebuah artikel CNN Indonesia pada tanggal 28 Januari 2019 Menurut Eko Yulianto Widodo merupakan Kepala Subdirektorat Industri Peralatan TIK, Perkantoran dan Elektronika, Kementerian Perindustrian menyatakan bahwa produsen dan importer ponsel di Indonesia wajib mendaftarkan nomor IMEI ponsel ke Kementerian Perindustrian ketika produk ponsel tersebut masuk ke pasar dalam Negeri. Jika IMEI tidak terdaftar di produsen dan importer bisa diindikasikan bahwa ponsel tersebut merupakan ponsel ilegal.

Berdasarkan siaran pers No 206/HM/KOMINFO/11/2019 Tentang Lindungi Masyarakat Pemerintah Terapkan Pengendalian IMEI Perangkat Telekomunikasi. Siaran pers ini menjelaskan bagaimana tata cara pengecekan nomor IMEI yang terdapat pada ponsel yaitu;

- a. Konsumen dapat mengetahui nomor IMEI yang terdapat pada kotak ponsel.
- b. Jika konsumen tidak mengetahui letak nomor IMEI pada kotak ponsel dapat menekan *#06# pada ponsel.
- c. masukan nomor IMEI ke laman yang telah disediakan oleh Kementerian Perindustrian <https://imei.kemenperin.go.id>.
- d. Jika terdaftar maka akan muncul tampilan bahwa IMEI terdaftar di dalam Kementerian Perindustrian namun jika tidak terdaftar maka akan muncul di tampilan bahwa IMEI tidak terdaftar di Kementerian Perindustrian.

Nomor IMEI ini berfungsi untuk mengetahui identitas ponsel, untuk mengecek garansi dan untuk melacak ponsel hilang. Hal ini, peran Kementerian Industri mengumpulkan data IMEI yang diperoleh dari proses pendaftaran ponsel. Ponsel yang memiliki nomor IMEI yang tidak terdaftar akan di blokir dimana tidak bisa menggunakan ponsel tersebut untuk terkoneksi jaringan internet.

Berdasarkan wawancara dengan X sebagai pelaku usaha, bahwa ponsel ilegal yang beredar di Indonesia memiliki nomor IMEI tetapi tidak terdaftar di kementerian dan nomor tersebut terdapat pada bagian belakang kotak ponsel dan terdapat keterangan IMEI 1 dan 2 yang terdiri dari 15 angka.

Hal ini pendaftaran nomor IMEI ini sangatlah penting dalam perlindungan konsumen berdasarkan asas dan tujuan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Perlindungan konsumen berdasarkan

asas manfaat, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Tujuan dalam perlindungan konsumen dalam Pasal 3 (a) Undang- Undang Perlindungan Konsumen Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

