



Foto diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

PANDUAN PENGGUNA ASSIST UNTUK SEKTOR SWASTA



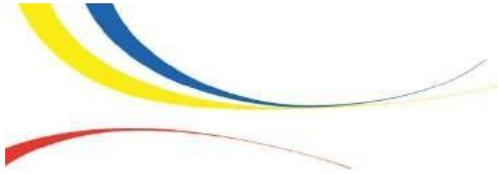
Foto diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Foto diperoleh dari: Reicelena Joy N. Ignacio for BusinessWorld



Foto diperoleh dari: Nathália Rosa on Unsplash



PANDUAN PENGGUNA ASSIST UNTUK SEKTOR SWASTA

Tentang Panduan ini

Panduan ini memberikan pedoman dan prosedur bagi para aktor utama dari mekanisme konsultatif yang bebas biaya, berbasis online, dan tidak mengikat - Solusi ASEAN untuk Investasi, Layanan dan Perdagangan atau 'ASSIST' - dibentuk dengan tujuan untuk menyelesaikan operasional masalah yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah lintas batas terkait dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN dan dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

Bagian 1 dari Panduan ini berisi gambaran umum ASSIST, menguraikan ruang lingkup, aktor utama, saluran komunikasi, dll., sementara Bagian 2 melanjutkan untuk menjelaskan proses penanganan pengaduan dari menggunakan formulir pengaduan online, untuk pengaduan non-anonim dan anonim, saat solusi disediakan oleh ASSIST. Bagian 2 juga menyediakan diagram yang disederhanakan dari Aliran Proses ASSIST.

Tabel referensi, diagram alur mekanisme ASSIST, Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ), dan studi kasus hipotetis untuk pemahaman yang lebih baik tentang proses ASSIST disediakan sebagai Lampiran pada akhir Panduan ini.

ASSIST dapat diakses langsung di situs webnya (<http://assist.asean.org>) atau melalui situs web *ASEAN Trade Repository* (<http://atr.asean.org>).

Daftar Isi

Tentang Panduan ini.....	17
Bagian 1:	
GAMBARAN UMUM TENTANG ASSIST	21
Apakah ASSIST itu?	21
A. Mengapa dan Bagaimana ASSIST Dibentuk?	22
B. Apa Saja Lingkup ASSIST?	23
• Masalah-masalah yang Tercakup oleh ASSIST	
• Masalah-masalah yang Tidak Tercakup oleh ASSIST	
C. Apa Saja Fitur Utama ASSIST?	23
D. Siapa Saja Aktor Utama Dalam ASSIST?	24
1. Perusahaan ASEAN (<i>ASEAN Enterprise</i>)	24
2. Pengelola Sistem (<i>Central Administrator</i>).....	25
3. Titik Kontak Asal (<i>Home Contact Point</i>)	25
4. Titik Kontak Tujuan (<i>Destination Contact Point</i>).....	25
5. Otoritas Penanggungjawab Nasional (<i>Relevant National Authorities</i>)	25
E. Bagaimana Pengaduan Diajukan?	26
1. Pengaduan non-Anonim	26
2. Pengaduan Anonim.....	26
F. Bagaimana Cara Kerja Saluran Komunikasi ASSIST?	27
G. Forum Publik di Situs Web ASSIST	29
Bagian 2:	
PROSES PENANGANAN PENGADUAN	31
Bagaimana Pengaduan Diajukan?	31
A. Menggunakan Formulir Pengaduan	31
1. Untuk Perusahaan ASEAN	31
2. Untuk Asosiasi Perdagangan dan Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN lainnya	31
3. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN	31
B. Langkah-langkah dalam Mengatasi Pengaduan	32
1. Untuk Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN	32
2. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN	37

C. Alur Proses ASSIST	39
D. Garis Waktu Penanganan Pengaduan	41
1. Perpanjangan Waktu.....	41
2. Tindak lanjut atas Tindakan yang Tertunda.....	41
E. Pemohon Pengaduan dapat Memantau Perkembangan Pengaduan	43

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

Tabel Referensi untuk Deskripsi Pengaduan	45
1.1. Daftar Sub-Kategori Barang	45
1.2. Daftar Jasa dan Sub-sektor Jasa	47

LAMPIRAN 2.

Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Garis Waktu Terkait	53
2.1. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Badan Perwakilan Berbasis ASEAN.....	53
2.2. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.....	54

LAMPIRAN 3.

Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQs)	55
---	----

LAMPIRAN 4.

Studi Kasus Hipotetis	63
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL GAMBAR

Gambar 1. Struktur Komunikasi/Konstruktif ASSIST	28
Gambar 2. Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN.....	40
Gambar 3. Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN.....	40

Bagian 1:

GAMBARAN UMUM TENTANG ASSIST

Bagian dari Panduan ini memberikan gambaran umum tentang apa itu ASSIST dan strukturnya (yaitu, pendirian, ruang lingkup, fitur utama, aktor utama, jenis pengaduan, saluran komunikasi dan forum publik).

Apakah ASSIST itu?



- ASSIST dirancang sebagai instrumen utama untuk memungkinkan, memfasilitasi, dan mendorong para pelaku bisnis ASEAN dan sektor swasta untuk berinteraksi secara langsung dengan Pemerintah masing-masing Negara Anggota ASEAN dan mengatasi masalah perdagangan di lapangan
- ASSIST hanya tersedia untuk masalah perdagangan lintas batas intra-ASEAN antara Perusahaan ASEAN, yang terdaftar secara hukum di salah satu Negara Anggota ASEAN, dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Dengan demikian, ASSIST tidak dapat digunakan untuk mengajukan pengaduan terhadap Pemerintah suatu negara di luar ASEAN. ASSIST juga dapat digunakan untuk mengatasi masalah vis-a-vis perusahaan lain.
- ASSIST adalah fasilitas berbasis internet dan ramah bisnis untuk menerima, memroses, dan menanggapi pengaduan yang diajukan oleh perusahaan-perusahaan ASEAN, perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk.
- Pengaduan dalam lingkup ASSIST terbatas pada masalah operasional yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah perdagangan lintas batas yang berkaitan dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN dan dalam jangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).
- ASSIST adalah sarana komunikasi yang bersifat tidak mengikat dan konsultatif, yang mencari solusi yang cepat dan efektif bagi perusahaan-perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan ketika melakukan bisnis lintas batas di kawasan ASEAN. 'Tidak mengikat' berarti Negara-negara Anggota ASEAN dapat memutuskan untuk tidak menerima pengaduan atau tidak menawarkan solusi setelah pengaduan diajukan melalui sistem ASSIST. Meskipun ASSIST bersifat tidak mengikat, Negara-negara Anggota ASEAN akan menangani pengaduan berdasarkan upaya terbaiknya.
- ASSIST bersifat konsultatif, yang berarti bahwa itu bukan sistem peradilan yang berlangsung di hadapan pengadilan nasional atau internasional dan tidak dikelola dan diputuskan oleh hakim independen, arbiter, mediator, panel ahli atau badan pengadilan ketiga. Ini diungkapkan melalui konsultasi online langsung melalui platform perangkat lunak ASSIST antara perusahaan-perusahaan ASEAN (perusahaan atau entitas perwakilannya, yaitu, asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis, atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk) dan Pemerintah ASEAN.
- ASSIST adalah jasa tanpa biaya, beroperasi melalui fasilitas online yang dikelola oleh Sekretariat ASEAN. Pendaftaran maupun pengajuan dalam menggunakan ASSIST tidak dikenakan biaya. Portal web ASSIST berdasarkan pada format yang sederhana dan mudah digunakan, dengan fitur otomatis tingkat tinggi dan pengingat serta korespondensi yang dihasilkan komputer (olah pesan email), berdasarkan pada tahapan proses dan waktu yang ditentukan. Ini bertujuan untuk membuat proses menjadi lancar, dipercepat, mudah diadministrasikan dan digunakan, dan efektif.

- Kerahasiaan adalah yang paling penting dan hanya pemohon pengaduan, Negara-negara Anggota ASEAN yang terlibat langsung, dan Sekretariat ASEAN berhak untuk mengakses pengaduan aktual dan solusi yang diajukan (harap juga merujuk pada penafian tanggung jawab, yang dapat diakses pada tautan di catatan kaki (footer) dari semua halaman web ASSIST, dalam hal ini).
- Setiap informasi yang dipertukarkan melalui ASSIST tidak dapat digunakan di pengadilan di kemudian hari untuk keperluan litigasi dalam negeri atau penyelesaian sengketa internasional (mis., Organisasi Perdagangan Dunia (World Trade Organization/WTO) dan/atau ASEAN)). Penafian ASSIST jelas. Tidak ada informasi atau pernyataan yang dibuat oleh pemohon pengaduan atau oleh Negara Anggota ASEAN dalam proses ASSIST yang dapat digunakan dalam litigasi nasional atau internasional. Meskipun tidak dapat ditegakkan di pengadilan, bagaimanapun, solusi yang diajukan mungkin memiliki nilai spesifik dalam konteks yang sama dari pengaduan tersebut di hadapan otoritas administratif (yaitu, petugas bea cukai, pejabat perdagangan, otoritas yang mengeluarkan lisensi impor, lembaga penilaian kesesuaian, dll.) dari Negara Anggota ASEAN yang telah mengusulkan solusi.

A. MENGAPA DAN BAGAIMANA ASSIST DIBENTUK?

Sebagaimana diamanatkan oleh Para Pemimpin ASEAN, mekanisme ASSIST dibentuk untuk mengimplementasikan Konsultasi ASEAN guna Memecahkan Masalah Perdagangan dan Investasi (*ASEAN Consultation to Solve Trade and Investment Issues/ACT*) yang diamanatkan berdasarkan Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (*ASEAN Trade in Goods Agreement/ATIGA*) dan secara longgar didasarkan pada sistem SOLVIT Uni Eropa.

ACT adalah mekanisme konsultasi yang diujicobakan pada sekitar tahun 2000, sebagaimana diatur dalam Pasal 88 Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN dan tercantum dalam Deklarasi ASEAN Concord II (Bali Concord II).

Para Pejabat Ekonomi Senior ASEAN menyetujui proposal yang diajukan oleh ARISE (*ASEAN Regional Integration Support from the European Union* atau Dukungan Uni Eropa untuk Integrasi Regional ASEAN) mengenai konsep untuk ASSIST dan menginstruksikan ARISE untuk mengatur mekanisme kelembagaan yang diperlukan, prosedur dan pedoman terperinci untuk ASSIST, dan situs web yang memungkinkan akses internet bagi para aktor utama ASSIST.

ASSIST menegaskan kembali karakteristik konsultatif dan tidak mengikat dari ACT, sementara memodernisasi strukturnya dan memungkinkan mekanisme untuk beroperasi secara yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, ASSIST berfungsi sebagai mekanisme solusi secara cepat dan efektif untuk mengatasi masalah operasional yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah lintas batas yang berkaitan dengan implementasi perjanjian ASEAN yang berada dalam ruang lingkup Pasal 1(1) dari *ASEAN Protocol on Enhanced Dispute Settlement Mechanism* atau Protokol ASEAN tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Ditingkatkan. ASSIST diluncurkan pada tahun 2016 di samping Pertemuan Menteri Ekonomi ASEAN (*ASEAN Economic Ministers/AEM*) ke-48 pada Agustus 2016 sebagai salah satu hasil kerja utama di bawah Kepemimpinan ASEAN di Laos. Jangkauan ASSIST yang dimaksudkan dan akhirnya adalah kepatuhan dan implementasi Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN baik tersurat maupun tersirat, serta protokol dan perjanjian ASEAN tentang transportasi, keuangan dan investasi, serta jasa. ASSIST pada awalnya terbatas pada masalah-masalah perdagangan barang intra-ASEAN untuk mengoperasionalkan sistem tersebut secara bertahap. Namun, sistem ini juga dibentuk untuk menangani langkah-langkah yang berkaitan dengan perdagangan jasa dan investasi dalam kaitannya dengan perdagangan.

Tujuannya adalah untuk memberikan cara sederhana bagi sektor swasta ASEAN untuk mengatasi segala langkah non-tarif, hambatan non-tarif, gangguan pada perdagangan atau masalah perdagangan yang dapat menghambat perdagangan dan investasi regional, dengan mengangkat masalah atau kekhawatiran pada waktu mekanisme integrasi mungkin tampaknya tidak dilaksanakan sepenuhnya atau dalam semangat kesepakatan regional tertentu di tingkat nasional..

B. APA SAJA LINGKUP ASSIST?

ASSIST hanya mengizinkan pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas intra-ASEAN, perdagangan jasa dan masalah investasi yang berkaitan dengan perdagangan di dalam MEA.

Masalah-masalah yang tercakup oleh ASSIST

- Persoalan atau masalah lintas batas terkait dengan implementasi satu atau lebih perjanjian ekonomi ASEAN, yang berarti perjanjian yang diakhiri oleh Negara-negara Anggota ASEAN untuk tujuan realisasi MEA mengenai perdagangan barang, perdagangan jasa dan langkah-langkah investasi.

Masalah yang Tidak Tercakup oleh ASSIST:

Intinya, segala hal yang tidak tercakup dalam ruang lingkup sebagaimana dijelaskan di atas. Ini termasuk:

- Perselisihan pekerja atau majikan maupun klaim diskriminasi;
- Hal-hal yang sedang atau telah diajukan ke pengadilan atau arbitrase di yurisdiksi nasional;
- Pengaduan terhadap individu atau perusahaan atau bisnis;
- Hal-hal yang tidak terkait dengan perdagangan, jasa atau investasi intra-ASEAN;
- Masalah imigrasi;
- Visa dan hak tinggal; dan
- Pergerakan modal atau pembayaran lintas batas.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas intra-ASEAN antara Perusahaan ASEAN (yaitu, perusahaan, bukan individu) yang terdaftar secara sah di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Masalah murni dalam negeri berhadapan-hadapan dengan pemerintah negara asal perusahaan yang mengajukan pengaduan tidak dapat dirujuk melalui ASSIST.

Dalam kasus di mana penyedia jasa, yang perusahaan induknya berbasis di Negara Anggota ASEAN X, tetapi yang menawarkan jasanya di Negara Anggota ASEAN Y, bermaksud untuk mengajukan pengaduan terhadap Negara Anggota ASEAN Y, maka perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN X itulah yang harus mengajukan pengaduan pada ASSIST. Namun, kasus ini juga dapat diajukan 'secara anonim' oleh asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis yang berbasis di ASEAN, pengacara terdaftar atau firma hukum terdaftar atas nama pemohon pengaduan yang sebenarnya.

C. APA SAJA FITUR UTAMA ASSIST?

- Keterkaitan dengan Repositori Perdagangan ASEAN (ASEAN Trade Repository/ATR). Sejalan dengan Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (ATIGA), ATR dimaksudkan untuk memberikan transparansi tentang hukum dan prosedur perdagangan dan bea-cukai semua Negara Anggota ASEAN. ATR adalah antarmuka elektronik di mana publik dapat dengan bebas mengakses informasi yang tersedia di Repositori Perdagangan Nasional (National Trade Repositories/NTRs) dari masing-masing Negara Anggota ASEAN;
- Portal berbasis web yang sederhana dan mudah digunakan yang dapat diakses dan digunakan tanpa bayar oleh perusahaan-perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan saat mengeksport barang atau jasa mereka, atau ketika berinvestasi ke negara-negara ASEAN lainnya.

- Dasbor 'sistem pelacakan' dan 'lampu lalu lintas' interaktif yang memungkinkan para pelaku utama mengikuti proses online;
- Kemampuan perusahaan-perusahaan ASEAN untuk mengajukan pengaduan secara anonim, dengan melakukannya melalui asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, atau entitas perwakilan lainnya seperti kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, atau pengacara atau firma hukum yang berbasis dan terdaftar di ASEAN, ketika pemohon pengaduan menginginkan anonimitas.
- Tutorial online tersedia di situs web ASSIST dan situs web akan segera tersedia dalam semua bahasa ASEAN (tetapi kasus hanya dapat diajukan dalam bahasa Inggris).
- Forum publik di mana data tentang jenis dan jumlah aplikasi, studi kasus dari masalah yang terselesaikan, dan umpan balik dari perusahaan ASEAN dapat dipublikasikan.

D. SIAPA SAJA AKTOR UTAMA DALAM ASSIST?

1. PERUSAHAAN ASEAN (ASEAN Enterprise (AE))

Apa definisi dari Perusahaan ASEAN dan siapa yang memenuhi syarat sebagai Perusahaan ASEAN?

Perusahaan yang terdaftar di salah satu dari sepuluh Negara Anggota ASEAN.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Hanya perusahaan ASEAN yang dapat menggunakan ASSIST. Seorang individu dengan pengaduan pribadi tidak dapat mengajukan pengaduan pada ASSIST. Namun, seorang pengacara dapat mengajukan pengaduan atas nama kliennya, dengan syarat bahwa yang terakhir adalah Perusahaan ASEAN yang terdaftar.

Siapa yang dapat mewakili Perusahaan ASEAN?

- Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN (yaitu, yang terdaftar di salah satu dari sepuluh Negara Anggota ASEAN), seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, atau federasi bisnis yang berbasis di ASEAN, dapat menggunakan ASSIST dan mengangkat masalah, pertanyaan atau pengaduan melalui ASSIST atas nama salah satu anggotanya atau banyak anggotanya yang memiliki masalah perdagangan yang sama.
- Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN, yang telah diakui untuk melakukan praktek hukum di salah satu dari sepuluh yurisdiksi Negara-negara Anggota ASEAN, dapat mewakili Perusahaan ASEAN dan mengajukan pengaduan melalui ASSIST atas nama kliennya.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Agar Perusahaan ASEAN (atau entitas perwakilan) terdaftar secara hukum, maka Perusahaan ASEAN harus telah memenuhi kewajiban hukum di negara tempat Perusahaan ASEAN tersebut beroperasi dan terdaftar sebagai bisnis atau asosiasi/kamar dagang, dewan bisnis/ federasi bisnis, dan telah diberikan ijin pendaftaran bisnis. Agar seorang pengacara dapat bertindak atas nama klien di bawah ASSIST, maka lisensi profesional, yang diterbitkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku di masing-masing Negara Anggota ASEAN, harus ditunjukkan.

2. Pengelola Sistem (*Central Administrator (CA)*)

- Sekretariat ASEAN adalah Pengelola Sistem (CA) ASSIST dan, dalam kapasitas itu, mengelola proses online dan mempertahankan fungsionalitas fasilitas ASSIST.
- Semua komunikasi antara para aktor utama dalam ASSIST melalui dan disaring oleh Pengelola Sistem (CA).
- Setelah melakukan pemeriksaan yang sesuai, Pengelola Sistem (CA) meneruskan rincian pengaduan ke Titik-titik Kontak ASSIST (Titik Kontak Asal dan Tujuan atau HCP dan DCP) di Negara Anggota yang relevan.
- Pengelola Sistem (CA) memantau perkembangannya dan menyampaikan kembali kepada pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk) tanggapan dan, jika tersedia, solusi untuk masalah tersebut di tempat asal pengaduan.

3. Titik Kontak Asal (*Home Contact Point /HCP*)

- Badan nasional (yaitu, Titik Kontak Utama /*Focal Point*) di Negara Anggota ASEAN dari Perusahaan ASEAN yang mengajukan pengaduan (atau di basis perusahaan induknya, dalam kasus-kasus Perdagangan Jasa tertentu).
- Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah dapat melakukan intervensi, jika perlu, untuk mengadakan diskusi dengan Pengelola Sistem (CA) dan/atau DCP.

4. Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point/DCP*)

- Badan nasional (yaitu, Titik Kontak Utama/*Focal Point*) di Negara Anggota ASEAN di mana masalah ini diangkat dan Perusahaan ASEAN tersebut menghadapi masalah perdagangan (yaitu, di Negara Anggota ASEAN yang menjadi dasar diajukannya pengaduan tersebut).
- Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini akan memutuskan apakah mereka ingin terlibat dalam ASSIST untuk menawarkan solusi kepada Perusahaan ASEAN, akan berkoordinasi dengan otoritas nasionalnya yang kompeten, dan akan mengelola semua komunikasi dengan Pengelola Sistem (CA) ASSIST.

5. Otoritas Penanggung Jawab Nasional (*Relevant National Authorities/RAs*)

- Otoritas atau perwakilan pemerintah lainnya yang kompeten dan bertanggung jawab di Negara Anggota ASEAN di mana masalah ini diangkat dan di mana Perusahaan ASEAN menghadapi masalah perdagangan.
- DCP menugaskan Kementerian, lembaga, atau otoritas pemerintah ini untuk menemukan solusi atas masalah ini dan, dalam kasus di mana mereka mengakui pengaduan telah diterima, mereka akan menyarankan solusi yang mungkin untuk pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukumnya yang ditunjuk) melalui DCP mereka dan selanjutnya ke CA.

E. BAGAIMANA PENGADUAN DIAJUKAN?

Ada dua jenis pengaduan yang dapat diajukan ASSIST:

1. Pengaduan Non-Anonim

Pengaduan non-anonim dapat diajukan langsung oleh Perusahaan ASEAN atas namanya sendiri, sebagaimana didefinisikan dalam Bagian D.1. Bagian Panduan ini.

Perusahaan ASEAN harus memberikan nomor registrasi bisnis nasional dan bukti pendaftaran, yang wajib pada formulir pengaduan di situs web ASSIST.

2. Pengaduan Anonim. Complaints.

Jika Perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan lintas batas dalam ASEAN memerlukan anonimitas, maka pengaduan tersebut dapat diajukan oleh Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN sesuai pilihan Perusahaan ASEAN tersebut, seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, bisnis federasi, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.

Asosiasi Perdagangan Berbasis di ASEAN dan Badan Perwakilan Berbasis di ASEAN lainnya

- a. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis dapat mengajukan kasus anonim atas nama salah satu anggota mereka atau atas nama banyak anggota mereka yang memiliki masalah perdagangan yang sama. Pendekatan ini juga dimaksudkan untuk memungkinkan banyak pemohon pengaduan, yang memiliki masalah perdagangan yang sama agar terhindar dari kewajiban untuk mengajukan banyak pengaduan. Perlu diperhatikan bahwa mungkin akan ada biaya yang berlaku ketika entitas perwakilan memberikan jasa ini kepada Perusahaan ASEAN yang mencari anonimitas.
- b. Dalam hal itu, Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN tersebut akan mengajukan pengaduan atas namanya sendiri. Dalam hal ini, entitas perwakilan harus menggunakan nomor registrasi bisnisnya dalam yurisdiksi ASEAN di mana ia didirikan.
- c. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN dapat mengajukan pengaduan terhadap Negara Anggota ASEAN di mana mereka terdaftar, selama masalah perdagangan tersebut bersifat lintas batas dan mereka mewakili konstituensi ASEAN (yaitu, asosiasi regional dan bukan hanya yang nasional) atau seorang anggota perorangan yang terdaftar secara sah di Negara Anggota ASEAN yang berbeda dari pada pendaftaran Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.

Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN

- a. Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN dapat mengajukan kasus anonim atas nama salah satu klien mereka (yaitu, Perusahaan ASEAN yang memiliki masalah perdagangan). Pengacara atau firma hukum harus memiliki lisensi yang sesuai untuk melakukan praktek hukum di Negara Anggota ASEAN di mana klien berada atau di Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan diajukan.

- b. Aturan khusus berlaku untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN. Khususnya, sebelum mengajukan pengaduan ASSIST atas nama klien, Pengacara atau firma hukum yang terdaftar di ASEAN harus terlebih dahulu menghubungi Sekretariat ASEAN dan memberikan data yang diperlukan tentang pendaftaran profesionalnya dan pada klien yang atas namanya pengaduan anonim tersebut diajukan. Untuk melakukannya, pengacara atau firma hukum harus mengunduh formulir yang diperlukan di situs web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) dan kirimkan melalui email ke Sekretariat ASEAN, seperti yang ditentukan pada formulir itu sendiri.
- c. Setelah Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code (CCC)*) melalui email ke pengacara atau firma hukum, maka pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan melalui ASSIST, dengan menggunakan formulir online khusus.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Untuk Perusahaan ASEAN dan Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, bukti pendaftaran bisnis di Negara Anggota dari perusahaan atau badan perwakilan yang membuat pengaduan diperlukan saat mengajukan permohonan pengaduan - yang akan diberikan sebagai lampiran, melalui salinan elektronik dokumen pendaftaran. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN, firma hukum atau lisensi profesional pengacara diperlukan sebagai bukti pendaftaran. Namun, pengacara atau firma hukum harus menyerahkan pendaftaran bisnis kliennya, Perusahaan ASEAN, secara rahasia kepada Sekretariat ASEAN, sebelum mengajukan

pengaduan yang sebenarnya melalui ASSIST.

F. BAGAIMANA CARA KERJA SALURAN KOMUNIKASI ASSIST?

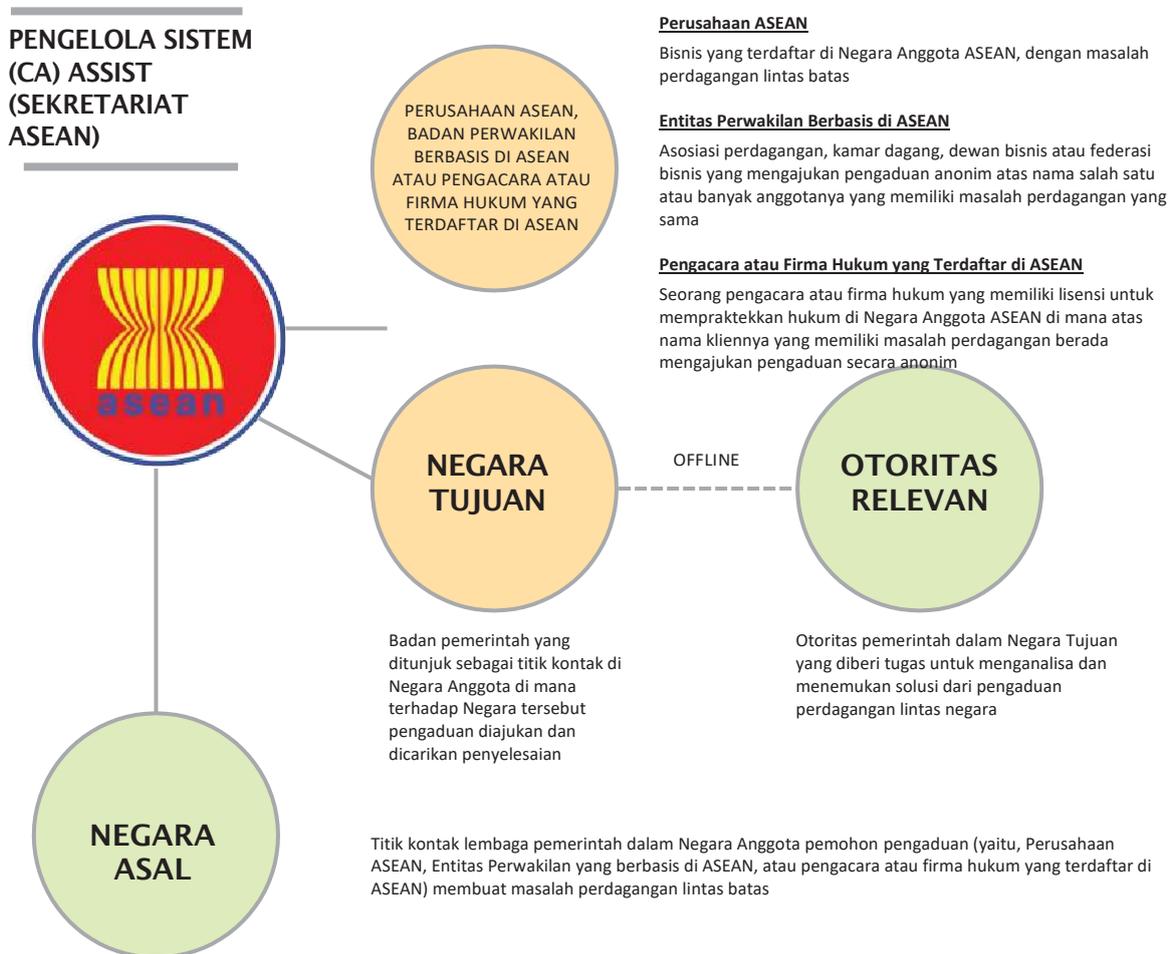
ASSIST beroperasi dengan memelihara saluran komunikasi melalui Pengelola Sistem (CA), atas nama pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN), dengan pejabat pemerintah dari lembaga-lembaga tersebut yang ditunjuk sebagai Titik Kontak Utama (*Focal Point*) untuk ASSIST di dalam Negara Anggota ASEAN.

- Ini dikelola melalui portal berbasis web, melalui olah pesan email, sesuai dengan tanggung jawab dan prosedur yang ditugaskan; dan
- Dengan akses pengguna - melalui kontrol masuk ke Panel Pengelola Sistem ASSIST - untuk memantau perkembangan dan kepatuhan dengan jangka waktu yang disepakati.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Dalam beberapa kasus, pemberitahuan otomatis tampil di halaman web ASSIST setelah pemohon pengaduan melakukan tindakan tertentu, seperti pengaduan telah diajukan, yang mengharuskan pemohon pengaduan mengklik tautan yang disediakan untuk melanjutkan proses ASSIST.

Gambar 1.
Struktur Komunikasi/Konstruktif ASSIST



Pengelola Sistem ASSIST (Central Administrator/CA)

Sekretariat ASEAN adalah Pengelola Sistem (CA) ASSIST dan, dalam kapasitas itu, mengelola proses online. Semua komunikasi di ASSIST dijalankan melalui dan disaring oleh Pengelola Sistem (CA).

Titik Kontak Negara Asal (Home Contact Point /HCP)

Badan nasional, yang disebut Titik Kontak Utama (Focal Point) ASSIST, di Negara Anggota ASEAN dari pendaftaran bisnis pemohon pengaduan. Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini dapat melakukan intervensi, jika perlu, untuk mengadakan diskusi dengan Titik Kontak Utama dan/atau DCP.

Titik Kontak Negara Tujuan (Destination Contact Point /DCP)

Badan nasional, yang disebut Titik Kontak Utama (Focal Point) ASSIST, di Negara Anggota ASEAN tempat masalah tersebut diangkat dan di mana Perusahaan ASEAN sedang mengalami masalah perdagangan berada. Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini akan memutuskan apakah mereka bersedia terlibat dalam ASSIST untuk menawarkan solusi kepada pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, entitas perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk), akan berkoordinasi dengan otoritas kompeten nasionalnya, dan akan mengelola semua komunikasi melalui sistem dan dengan Pengelola Sistem (CA) ASSIST.

Otoritas Penanggung Jawab Nasional (*Relevant National Authority/RA*)

Otoritas atau Otoritas-otoritas, atau perwakilan pemerintah lainnya, ditugaskan mencari solusi untuk masalah yang diajukan oleh pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk). Mereka adalah pihak yang berwenang dan bertanggung jawab di Negara Anggota ASEAN yang menjadi dasar pengaduan tersebut dan di mana Perusahaan ASEAN menghadapi masalah terkait perdagangan. Dalam situasi di mana Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan, mereka dapat menyarankan kemungkinan solusi bagi pengadu, yang kemudian diteruskan melalui Titik Kontak Tujuan (DCP) mereka dan, melalui Pengelola Sistem (CA) dan, pada akhirnya ke Perusahaan ASEAN, entitas perwakilannya, atau pengacara atau firma hukum.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Perlu dicatat bahwa bahasa Inggris adalah bahasa komunikasi resmi dalam sistem ASSIST dan pengaduan harus ditulis dalam bahasa Inggris. Semua dokumen pendukung yang diunggah oleh pemohon pengaduan (seperti pengarahan hukum, laporan teknis dan sejenisnya) harus ditulis dalam bahasa Inggris. Namun, setiap dokumen resmi seperti bukti pendaftaran, undang-undang nasional, sertifikat, lisensi atau sejenisnya, yang ditulis dalam bahasa resmi nasional dapat diunggah ke dalam sistem untuk mendukung pengaduan, tetapi harus disertai dengan bahasa Inggris (tidak resmi) terjemahan. Solusi dari Negara Tujuan juga akan diberikan dalam bahasa Inggris.

G. FORUM PUBLIK DI SITUS WEB ASSIST



Dengan semakin banyak pengalaman yang diperoleh dari penyelesaian pengaduan perdagangan Negara Anggota ASEAN melalui ASSIST, portal web ASSIST pada akhirnya akan memiliki bagian forum publik. Seiring berjalannya waktu, Forum Publik akan memberikan informasi yang dapat berguna bagi Perusahaan ASEAN yang mencari solusi bisnis saat melakukan bisnis di wilayah tersebut. Forum Publik juga akan mendorong bisnis untuk berbagi pengalaman mereka sendiri dan pelajaran berguna dalam mencari solusi di ASEAN. Tidak ada informasi rahasia yang akan ditempatkan di Forum Publik.

Diusulkan agar Forum Publik memuat informasi berikut:

- Data/statistik mengenai jenis dan jumlah aplikasi;
- Pedoman operasional;
- Studi kasus atau kisah sukses dari masalah yang terselesaikan;
- Panduan untuk membantu bisnis agar lebih memahami perjanjian ASEAN;
- Masukan dari pengguna atau perusahaan pengadu; dan
- Kiat menggunakan ASSIST.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Kerahasiaan informasi di Forum Publik akan dijaga dengan ketat. Setiap Rincian yang mengidentifikasi pemohon pengaduan perorangan atau entitas perwakilan mereka, serta Negara-negara Anggota ASEAN yang bersangkutan, tidak akan dipublikasikan, kecuali jika publikasi disahkan oleh semua pihak yang terlibat.

Bagian 2:

PROSES PENANGANAN PENGADUAN

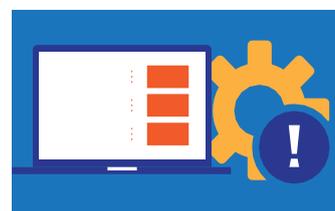
Bagian dari Panduan ini memberikan pedoman sehubungan dengan proses penanganan pengaduan. Contoh-contoh studi kasus hipotetis juga disediakan dalam Lampiran 4 untuk memberikan gambaran yang lebih baik tentang proses penanganan keluhan oleh Otoritas yang terlibat dalam operasi ASSIST.

Bagaimana Pengaduan diajukan?

A. MENGGUNAKAN FORMULIR PENGADUAN

1. Untuk Perusahaan ASEAN

Perusahaan ASEAN yang memenuhi syarat dapat mengajukan pengaduan menggunakan formulir online yang ditentukan di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> atau dengan memilih ikon 'ASEAN Enterprise' pada tab ajukan pengaduan ('File a Complaint').



2. Untuk Asosiasi Perdagangan dan Entitas Perwakilan Berbasis ASEAN yang Berbasis di ASEAN lainnya

Untuk pengaduan anonim yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan berbasis ASEAN yang memenuhi syarat dan Entitas Perwakilan berbasis ASEAN lainnya, seperti kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis, pengaduan dapat diajukan dengan menggunakan formulir online yang ditentukan pada situs web ASSIST dengan memilih Asosiasi Perdagangan ASEAN ('ASEAN Trade Association') pada tab 'File a Complaint'. Dalam hal ini, pengaduan harus diajukan atas nama entitas perwakilan itu sendiri, karena para anggotanya yang atas nama mereka pengaduan tersebut diajukan secara anonim, harus tetap. Pengaduan akan diajukan menggunakan nomor registrasi bisnis entitas perwakilan dan tidak ada informasi tentang Perusahaan ASEAN yang sebenarnya di balik pengaduan tersebut yang akan diungkapkan ke Titik Kontak Asal maupun Tujuan (HPC dan/atau DPC).

3. Untuk Pengacara atau Firma Hukum terdaftar ASEAN

Untuk pengaduan anonim yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN yang memenuhi syarat, pengaduan dapat diajukan dengan menggunakan formulir online yang ditentukan di situs ASSIST dengan memilih Pengacara ASEAN atau Firma Hukum 'ASEAN Lawyer or Law Firm' pada tab Ajukan Pengaduan 'File a Complaint'. Dalam hal ini, pengaduan akan diajukan menggunakan lisensi profesional pengacara dan tidak ada informasi tentang Perusahaan ASEAN yang sebenarnya yang perlu diungkapkan ke HCP dan/atau DCP. Namun, aturan khusus berlaku untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN. Khususnya, sebelum mengajukan pengaduan ASSIST atas nama klien, seorang pengacara atau firma hukum yang berbasis di ASEAN harus terlebih dahulu menghubungi Sekretariat ASEAN dan memberikan data yang diperlukan tentang pendaftaran profesionalnya dan mengenai klien yang atas namanya pengaduan anonim tersebut diajukan (yaitu, lisensi pendaftaran perusahaan). Untuk melakukannya, pengacara atau firma hukum harus mengunduh formulir yang diperlukan dari situs web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?M=42&type=law>) dan mengirimkannya melalui email ke Sekretariat ASEAN, seperti yang ditentukan pada formulir itu sendiri. Setelah Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code/CCC*) melalui email ke pengacara atau firma hukum, pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan. CCC adalah pengganti untuk rincian kontak Perusahaan ASEAN, yang memungkinkan Titik Kontak Tujuan (DCP)

untuk diyakinkan kembali bahwa pengaduan anonim telah diajukan atas nama Perusahaan ASEAN dan diperiksa oleh Sekretariat ASEAN. CCC harus dimasukkan oleh firma hukum atau pengacara dalam formulir pengaduan yang sebenarnya di situs web ASSIST di bidang yang disediakan di bagian Uraian Pengaduan 'Complaint Description' dalam formulir.

MASUKKANLAH SEMUA INFORMASI PENTING DALAM FORMULIR PENGADUAN!

Formulir online meminta informasi yang diperlukan, termasuk nama bisnis dan rincian (tergantung pada pemohon pengaduan, yaitu, Perusahaan ASEAN, Asosiasi Perdagangan berbasis di ASEAN atau Entitas Perwakilan berbasis di ASEAN lainnya, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN), rincian orang yang dapat dihubungi, dan uraian pengaduan, harus tersedia. Perlu diperhatikan bahwa bidang 'Uraian' di bagian 'Complaint Description' dalam formulir pengaduan harus diisi dengan benar, (yaitu, harus memberikan penjelasan lengkap tentang masalah yang dialami), sehingga Pengelola Sistem (CA) ASSIST dapat mengidentifikasi dengan jelas masalah dalam konteks perjanjian ASEAN tertentu. Juga, Tabel Referensi tentang Daftar Sub-Kategori Barang dan Daftar Sektor dan Sub-Sektor Jasa diberikan dalam Lampiran 1 pada Panduan ini, sehingga dapat memberikan panduan tentang pengisian Jenis Masalah yang Dihadapi ('Type of Problem Encountered') dan Deskripsi Sektor Jasa ('Services Sector Description') di bagian 'Complaint Description' pada formulir pengaduan.

Dokumen pendukung, seperti pendaftaran bisnis Perusahaan ASEAN atau yang berbasis Asosiasi Perdagangan ASEAN (atau Badan Perwakilan berbasis di ASEAN lainnya), lisensi profesional pengacara untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN, undang-undang atau langkah-langkah Terkait, jadwal komitmen tertentu berdasarkan Perjanjian Kerangka kerja ASEAN mengenai Jasa atau AFAS (untuk perdagangan pengaduan terkait jasa), dan setiap argumen hukum, bukti faktual, dan kemungkinan jalan yang telah ditempuh di dalam negeri, harus diajukan bersama pengaduan, sehingga dapat membantu Titik Kontak Pusat (CA) dalam memutuskan apakah pengaduan akan disetujui atau tidak. Pemohon pengaduan bahkan dapat mempertimbangkan untuk mengusulkan kemungkinan solusi untuk mempermudah proses dan identifikasi suatu solusi. Pengaduan yang diajukan dengan benar dan komprehensif akan memiliki peluang lebih tinggi untuk diterima oleh Negara Tujuan, dengan tujuan untuk menemukan solusi. Informasi tambahan tersebut dapat disediakan di formulir elektronik sebagai lampiran pada formulir pengaduan situs web.

Bidang yang ditandai dengan tanda bintang (*) adalah bidang wajib diisi. Jika pemohon pengaduan tidak yakin tentang apa yang harus diisi untuk suatu bidang, maka tersedia tombol  untuk mengklik tentang tinjauan instruksi terperinci mengenai apa yang harus diisi untuk masing-masing bidang 'Complaint Description'.

Pengelola Sistem (CA) ASSIST dapat meminta pengiriman pengaduan kembali jika ada informasi tidak lengkap atau tidak benar yang diperlukan (lihat Bagian C.2. Bagian 3 Peran dan Tanggung Jawab Pengelola Sistem (CA) dari Panduan ini untuk perincian lebih lanjut).

B. LANGKAH-LANGKAH DALAM MENGATASI PENGADUAN

1. Untuk Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN



Pengajuan Pengaduan

Perusahaan ASEAN yang memenuhi syarat atau Asosiasi Perdagangan atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN menyusun dan mengajukan pengaduan (yang tercakup dalam lingkup ASSIST) dengan menggunakan formulir pengaduan online di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> di ikon 'ASEAN Enterprise' atau 'ASEAN Trade Association' pada tab 'File a Complaint'. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN dapat mengajukan pengaduan atas nama salah satu anggotanya atau

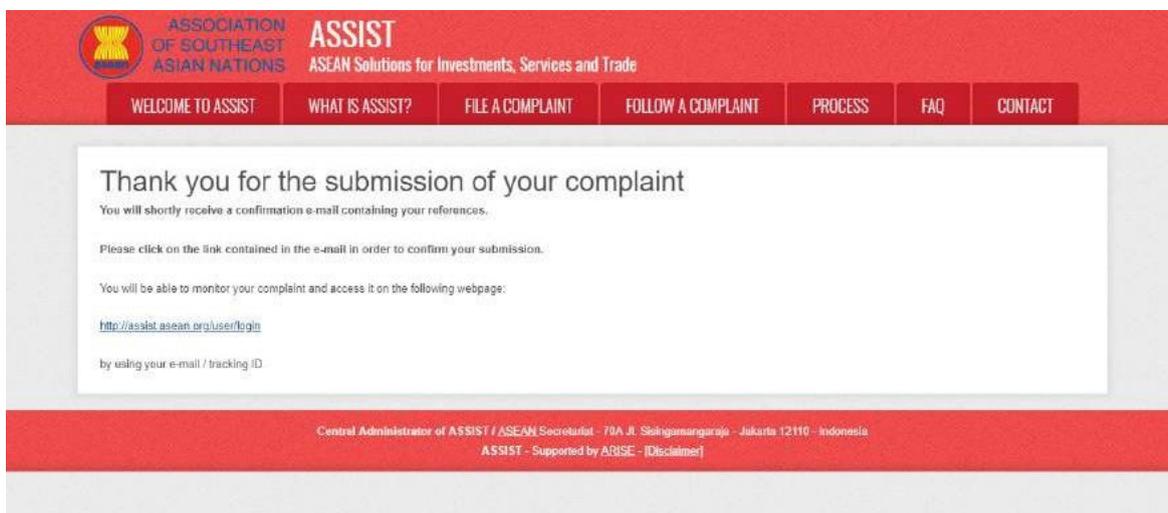
banyak anggotanya jika Perusahaan ASEAN tersebut ingin tetap anonim. Rincian masukan diperiksa oleh sistem untuk memastikan semua informasi wajib tersedia.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Untuk membangun kasus secara menyeluruh dan terbukti dapat diperdebatkan dengan baik, sebelum mengajukan pengaduan, maka pemohon pengaduan harus melakukan penelitian secara cermat berdasarkan informasi yang tersedia di situs web ASSIST dan/atau dengan mencari bimbingan dan bantuan dari Pemerintahnya sendiri. atau dari konsultan independen, pengacara, firma hukum, dewan bisnis, kamar dagang, federasi bisnis dan asosiasi perdagangan.

Pernyataan Penerimaan Pengaduan

Saat mengajukan pengaduan, Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN akan menerima pernyataan penerimaan otomatis di laman web, seperti yang ditunjukkan di bawah ini.



The screenshot displays the ASSIST website interface. At the top, there is a red header with the ASSIST logo and navigation links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area is white and contains the following text:

Thank you for the submission of your complaint

You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references.

Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission.

You will be able to monitor your complaint and access it on the following webpage:

<http://assist.asean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID

At the bottom, a red footer contains the text: Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 7/A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Pengelola Sistem (CA) ASSIST juga diberitahu tentang pengajuan pengaduan baru. Ini diikuti oleh email yang ditujukan ke alamat yang diberikan untuk orang yang dapat dihubungi (*contact person*) yang disebutkan dalam formulir pengaduan. Contoh diberikan di bawah ini.

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2016 at 12:49 PM

ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint **14620181017** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your internet browser):
http://assist.arsenaddevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbq98

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
<http://assist.arsenaddevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise@gmail.com / **14620181017**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
Company size : 50 to 100
Phone : +906 524 1532
Website : www.star88.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Paul Smith
Phone : +906 524 1532
Position : Chief Executive Officer
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services I
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : AMS-Y

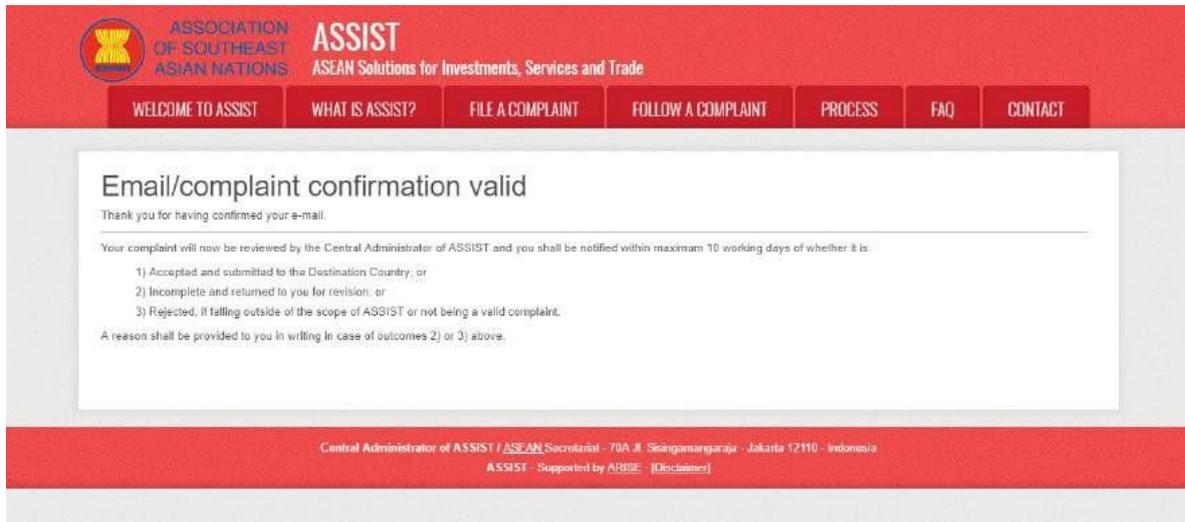
Description:
We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2016 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2016, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

Email yang dialamatkan kepada Perusahaan ASEAN (AE) atau orang yang dapat dihubungi dari Perwakilan Entitas ASEAN berisi rincian dasar dari pengajuan pengaduan dan nomor pengaduan atau nomor identitas pelacakan ('Tracking ID'), yang secara otomatis dialokasikan untuk pengaduan oleh ASSIST, melalui itu pemohon pengaduan dapat memantau perkembangan pengaduan (perincian lebih lanjut tentang pemantauan pengaduan tersedia dalam "Pemohon pengaduan dapat Memantau Perkembangan Pengaduan" di Bagian E dari Bab ini. Akan ada balasan untuk email ini; pemohon pengaduan atau penerima dapat mengonfirmasi dan memvalidasi pengajuan pengaduan tersebut dengan hanya dengan mengklik tautan yang tersedia dalam email tersebut. Setelah pemohon pengaduan mengklik tautan tersebut, maka halaman berikut akan secara otomatis tampil di layar komputer.



Verifikasi oleh Pengelola Sistem (CA)

Pengelola Sistem (CA) ASSIST melakukan pemeriksaan verifikasi untuk menentukan kelayakan (mis., apakah pengaduan tercakup dalam lingkup ASSIST), dan sebagai akibat dari analisis itu, dalam waktu 10 hari kerja, kaji pengaduan dan:

- **Menerima** pengaduan dan meneruskannya ke titik kontak utama nasional yang berkaitan (mis., 'Titik Kontak Tujuan (DCP)' dan 'Titik Kontak Asal (HCP)');
- Dapat meminta informasi lebih lanjut (**jika tidak lengkap**) atau meminta pemohon pengaduan melakukan revisi (lihat penjelasan lebih lanjut tentang tindakan Pengelola Sistem (CA) di Bagian C.2. Bagian 3 dari Panduan ini 'Peran Pengelola Sistem (CA) ASSIST'); atau
- **Menolak** pengaduan sebagai tidak sah, dengan memberikan alasan mengapa pihaknya mengambil keputusan tersebut.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Menerima atau Menolak

Titik Kontak Tujuan (DCP) (di dalam Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan ditujukan dan dicarikan solusi) memeriksa rincian pengaduan dalam 10 hari kerja dan memutuskan apakah:

- Berdasarkan informasi yang diberikan, pengaduan tampaknya menunjukkan kasus tersebut sah, sehingga pengaduan **diterima**;
- Email yang menyatakan penerimaan masuk ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Asal (HCP);
- Rincian diteruskan ke Otoritas Nasional Terkait, untuk mencari potensi penyelesaian terhadap masalah tersebut; atau
- Kasus yang disajikan tidak sah, atau, setelah berkonsultasi dengan Otoritas Nasional Terkait, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) memutuskan bahwa mekanisme ASSIST bukan saluran yang tepat, dan pengaduannya **ditolak**. Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Asal (HCP) diberitahukan melalui email, beserta alasan penolakan yang diberikan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP).

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Jika pengaduan diterima oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diteruskan ke Otoritas Terkait untuk mendapatkan jawaban, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan memantau perkembangannya dan mendapatkan tanggapan dari Otoritas Nasional Terkait dalam jangka waktu ASSIST yang disepakati. Garis waktu yang ditetapkan untuk setiap tahap proses ASSIST dijelaskan dalam Bagian D 'Garis Waktu Penanganan Pengaduan' pada Bagian Panduan ini.

Pengelola Sistem (CA) Menanggapi Hasil

Jawabannya, seperti solusi yang disarankan, dikirim oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) ke Pengelola Sistem (CA), dalam waktu 30 hingga 50 hari kerja, dan:

- Pengelola Sistem (CA) memeriksa tanggapan atau solusi yang diajukan, dalam hal memberikan jawaban yang memenuhi harapan untuk masalah yang dialami dan dijelaskan dalam pengaduan.
- Ini memberi Pengelola Sistem (CA) kesempatan untuk mencari klarifikasi, jika perlu, sebelum mendaftarkan solusi atau tanggapan, dan menyampaikan hasilnya kepada Perusahaan ASEAN (mis., pemohon pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.
- Pengelola Sistem (CA) menyampaikan tanggapan Titik Kontak Tujuan terhadap pengaduan yang kembali ke Perusahaan ASEAN (pemohon pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Semua solusi harus sepenuhnya sesuai dengan komitmen ASEAN yang ada dan hukum dan peraturan yang berlaku di Negara-negara Anggota ASEAN.

Tanggapan Pemohon Pengaduan Dalam Survei Kepuasan

Setelah pengajuan solusi oleh Negara Anggota ASEAN melalui ASSIST, maka Perusahaan ASEAN (mis., Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN diberitahukan melalui email dan diminta untuk membalas survei kepuasan dengan mengklik YA/TIDAK. Perusahaan ASEAN (mis., Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN kemudian diarahkan kembali ke situs web ASSIST untuk menjawab survei dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika tidak sesuai dengan harapan.

- Jika Perusahaan ASEAN (yaitu, Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN yang mengajukan pengaduan menganggap hasil yang diajukan tidak sesuai dengan harapannya, maka ia dapat berupaya merujuk kasus ini, melalui Negara Anggota ASEAN di mana bisnisnya terdaftar, ke Badan Kepatuhan ASEAN (*ASEAN Compliance Body/ACB*) atau Mekanisme Penyelesaian Perselisihan yang Ditingkatkan ASEAN (*ASEAN Enhanced Dispute Settlement Mechanism/EDSM*).
- Pemohon Pengaduan juga dapat memutuskan untuk menempuh litigasi nasional atau mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (mis. Mediasi, konsiliasi, atau arbitrase) di dalam yurisdiksi nasional ASEAN.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Ketika suatu solusi untuk suatu masalah diajukan, perlu diperhatikan bahwa ASSIST dibentuk sebagai proses konsultatif berhadapan dengan Negara-negara Anggota ASEAN dan saran yang diberikan bertujuan untuk memecahkan masalah khusus di lapangan dan bukan pada 'memutuskan siapa yang benar dan siapa yang salah' atau menentukan konsistensi dengan hukum ASEAN dari undang-undang, peraturan, prosedur, dan/atau praktek negara-negara anggota ASEAN yang diadakan melalui ASSIST.

Selain itu, informasi yang diberikan oleh pemohon pengaduan akan digunakan dalam ASSIST dan oleh para aktor yang terlibat hanya untuk tujuan menangani pengaduan ASSIST tertentu. Langkah-langkah yang tepat harus diambil untuk menjaga data yang sensitif secara komersial atau pribadi setiap saat, terutama ketika mentransfer data di seluruh jaringan.

Pemohon pengaduan dapat memilih untuk menarik pengaduan di setiap tahap hingga solusi telah diajukan oleh ASSIST.

2. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN

Unduh Formulir Pengaduan Anonim

Jika Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN mengajukan pengaduan atas nama kliennya, pengacara atau firma hukum tersebut harus, sebelum mengajukan pengaduan yang sebenarnya, mengunduh formulir yang diperlukan dari situs web ASSIST di Halaman '*File a Complaint: ASEAN Lawyer or Law Firm*' atau tautan berikut: (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>), seperti yang diberikan di bawah ini:

Kirim Formulir Anonim Dan Dokumen Lain Yang Diperlukan Kepada Sekretariat Asean/ Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Setelah pengacara atau firma hukum mengisi formulir, itu harus dikirimkan melalui email ke Sekretariat ASEAN di assist@asean.org, bersama dengan: (i) dokumen pendaftaran/lisensi profesional pengacara atau firma hukum

(jika bahasa aslinya bukan bahasa Inggris, maka terjemahan tidak resmi ke dalam bahasa Inggris juga harus dilampirkan) dan (ii) dokumen pendaftaran perusahaan/bisnis klien (Perusahaan ASEAN) atas nama siapa pengaduan anonim tersebut diajukan.

**Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an ‘anonymous’ complaint on behalf of an ASEAN Enterprise**

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

- Gender:
- First Name:
- Last Name:
- Title/Position:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law (country):

LAW FIRM

- Name:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established (country):

PROFESSIONAL LICENCE

Please attach the Professional Licence (e.g., issued by the Government, Lawyers’ Bar, Law Society, declaration by Attorney General’s Chamber, etc.) for the individual lawyer showing the ability to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). Should there be no such Professional Licence, a sworn declaration should be submitted by the Lawyer or Law Firm indicating that the individual Lawyer is admitted to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). The document can be attached in PDF format in the original language. If the original language is other than English, an unofficial translation into English should also be attached and submitted to the ASEAN Secretariat.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

Tanggapan Sekretariat ASEAN

Sekretariat ASEAN menanggapi Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN tentang apakah dokumen yang diserahkan telah memenuhi persyaratan dan lengkap atau tidak.

- Jika dokumen sudah lengkap, maka Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code/CCC*) melalui email ke pengacara atau firma hukum, sehingga pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan.
- Jika dokumen tidak lengkap, maka Sekretariat ASEAN meminta agar pengacara atau firma hukum mengirimkan dokumen yang diperlukan yang hilang.

Penyerahan Pengaduan Aktual

Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN mempersiapkan dan mengajukan pengaduan menggunakan formulir pengaduan online yang tersedia di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> di ikon 'ASEAN Lawyer or Law Firm' di tab 'File a Complaint'. Rincian masukan diperiksa oleh sistem untuk memastikan bahwa semua informasi wajib tersedia.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Kode Kasus Rahasia (CCC) yang diberikan oleh Sekretariat ASEAN harus dimasukkan ke dalam pengaduan aktual di bawah bidang yang disediakan di bagian 'Complaint Description' dalam formulir.

Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN kemudian dapat melanjutkan proses ASSIST dengan mengikuti langkah-langkah yang sama dalam menangani pengaduan untuk Perusahaan ASEAN dan Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, sebagaimana tercantum di atas.

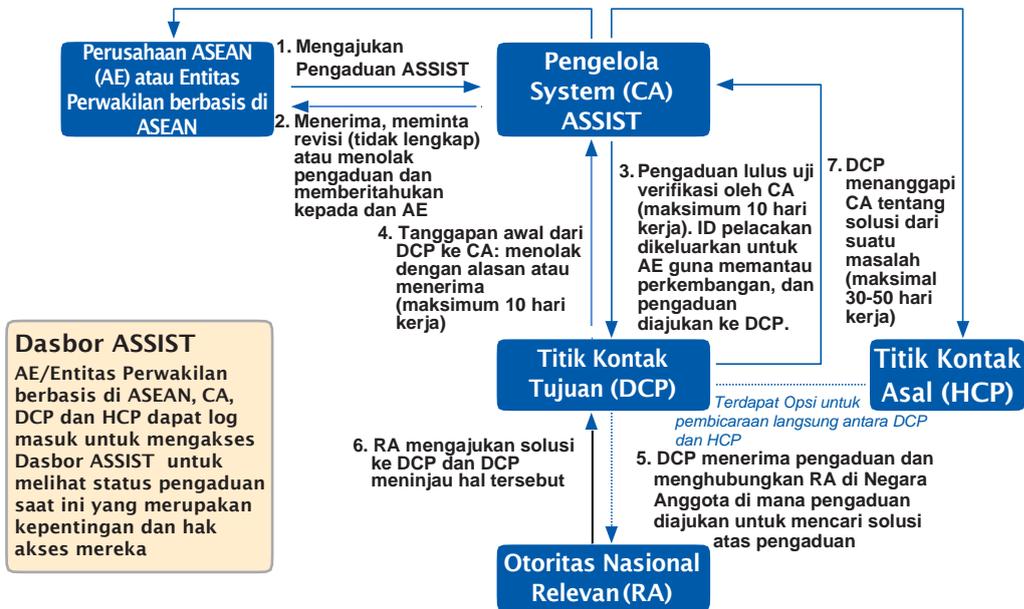
C. ALUR PROSES ASSIST

Kedua diagram alur di bawah ini menggambarkan langkah-langkah dasar dalam menangani pengaduan. Diagram alur pertama menggambarkan langkah-langkah dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, sedangkan yang kedua menggambarkan langkah-langkah dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.

Gambar 2.

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan berbasis di ASEAN

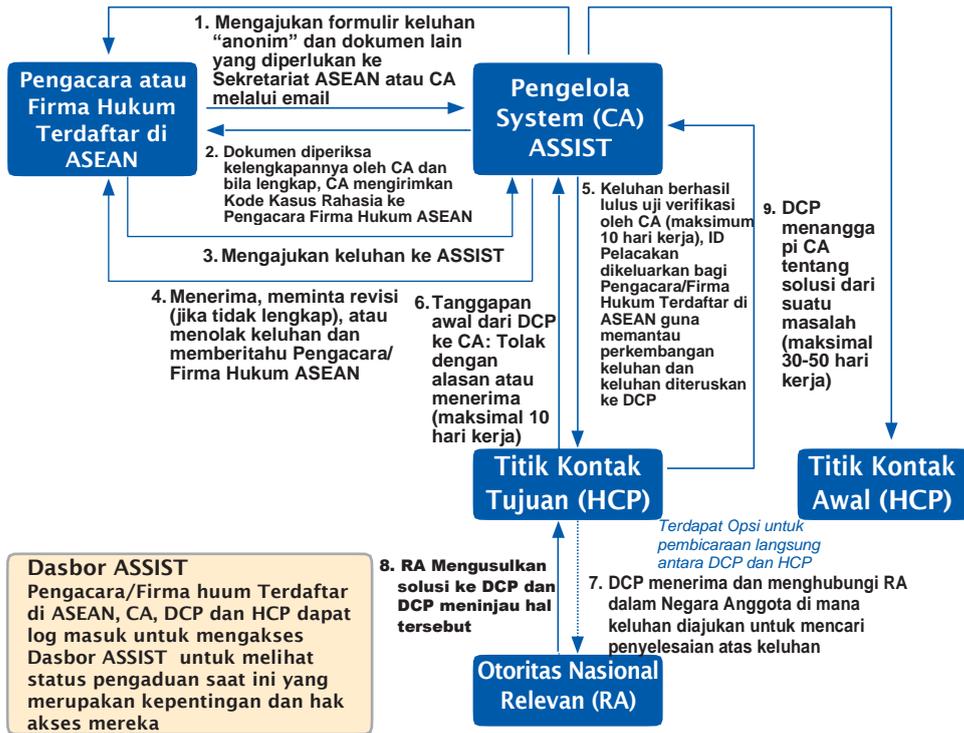
8. Sebagai tanggapan atau solusi dari DCP atas masalah tersebut. CA memberitahukan kepada AE dan HCP



Gambar 3.

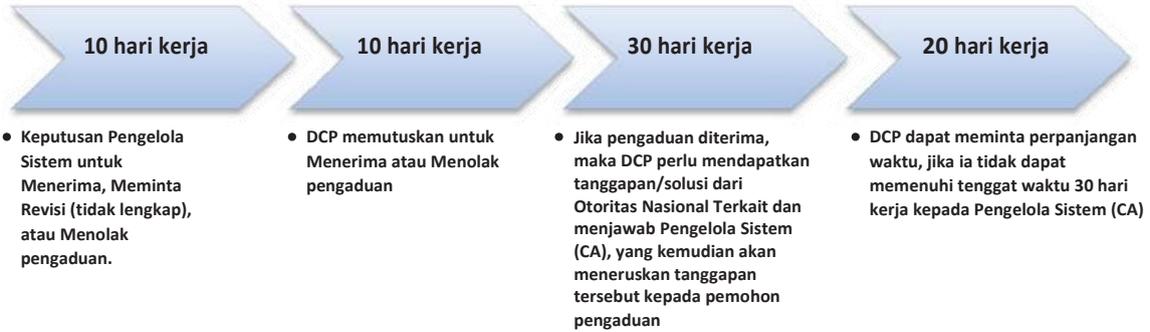
Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum Terdaftar di ASEAN

10. Sebagai tanggapan atau solusi dari DCP atas masalah tersebut. CA meninjau dan memberitahukan kepada hasil ke Pengacara/Firma Hukum Terdaftar di ASEAN



D. GARIS WAKTU PENANGANAN PENGADUAN

Perkembangan dalam penanganan pengaduan dipantau dan tanggapan diharapkan dalam garis waktu berikut:



1. Perpanjangan Waktu

Dalam situasi di mana Otoritas Nasional Terkait, di dalam Negara Anggota yang menjadi tempat pengaduan diajukan, secara aktif mencari penyelesaian untuk masalah perdagangan yang dihadapi oleh pemohon pengaduan, dan tidak dapat memenuhi tenggat waktu 30 hari kerja yang ditetapkan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST karena rumitnya masalah tersebut dan memerlukan tambahan konsultasi dengan otoritas dalam negeri, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) dapat meminta perpanjangan waktu.

- Pengelola Sistem (CA) dapat memperpanjang tenggat waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan Titik Kontak Tujuan (DCP).
- Tenggat waktu yang diperpanjang ini tidak akan memperpanjang total durasi waktu yang dialokasikan untuk Negara Tujuan guna memberikan solusi hingga lebih dari 50 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Titik kontak Tujuan.
- Perpanjangan waktu dicatat dalam sistem dan Pengelola Sistem (CA) memberi tahu Titik Kontak Tujuan (DCP) mengenai tenggat waktu yang diperpanjang untuk solusi yang akan diajukan.
- Dalam perpanjangan waktu, seluruh proses ASSIST tidak boleh melebihi 60 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Pengelola Sistem (CA)

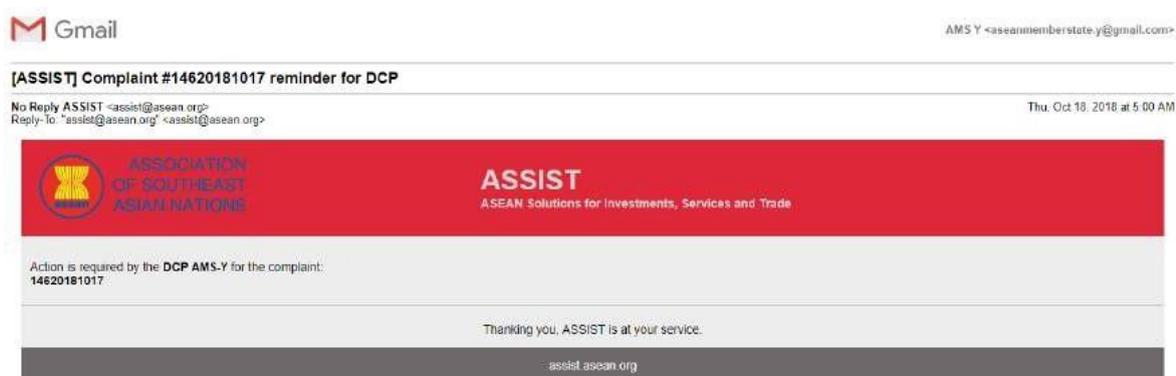
2. Tindak lanjut atas Tindakan yang Tertunda



Ketika beberapa tindakan tertunda oleh Pengelola Sistem (CA) atau Titik Kontak Tujuan (DCP), atau diperlukan pengingat untuk tindakan yang akan diambil dalam interval waktu yang diharapkan, maka peringatan kuning atau merah, seperti yang terlihat di sini, ditampilkan untuk Pengelola Sistem (CA) atau dasbor Titik Kontak Tujuan (DCP), termasuk ke tampilan status pengaduan pemohon pengaduan dengan cara mengakses situs web.

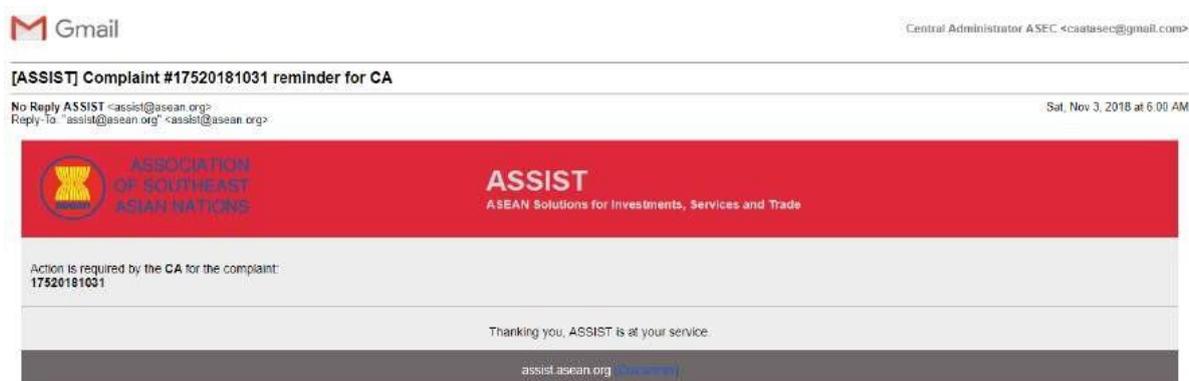
Pengingat otomatis melalui email dari sistem ASSIST juga dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Tujuan (DCP), beserta salinannya dikirim ke Titik Kontak Asal (HCP), jika Pengelola Sistem (CA) dan/atau Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak mengambil tindakan apapun dalam jangka waktu yang diperlukan untuk tindakan tertentu itu.

- Pengingat otomatis melalui email dari sistem ASSIST juga dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Tujuan (DCP), beserta salinannya dikirim ke Titik Kontak Asal (HCP) dalam jangka waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan, jika Pengelola Sistem (CA) dan/atau Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak mengambil tindakan apapun dalam jangka waktu 10 hari kerja setelah pengaduan diajukan. Pengelola Sistem (CA) harus memutuskan untuk menerima, meminta revisi (tidak lengkap), atau menolak suatu pengaduan dalam jangka waktu 10 hari kerja.
- Jika Pengelola Sistem (CA) masih belum memberikan tanggapan terhadap pemohon keluhan, Pengelola Sistem akan menerima pengingat otomatis, Pengelola Sistem akan menerima satu pengingat otomatis lagi melalui email dari ASSIST, dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah keluhan di ajukan, memberitahukan Pengelola Sistem bahwa ada tindakan yang harus dilakukan oleh Pengelola Sistem agar proses ASSIST dapat berlanjut.



Contoh email pengingat kepada Pengelola Sistem (CA) bahwa suatu tindakan sudah lewat waktu.

- Jika pengaduan telah diterima oleh Pengelola Sistem (CA) dan diteruskan ke Titik Kontak Tujuan (DCP), tetapi Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak kembali dengan tanggapan dalam waktu 10 hari kerja, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan menerima pengingat otomatis melalui email dari ASSIST dalam 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh Pengelola Sistem (CA). Titik Kontak Tujuan (DCP) harus memutuskan apakah akan menerima atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.
- Jika Titik Kontak Tujuan (DCP) masih belum memberikan tanggapan, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan menerima pengingat otomatis lain melalui email dari ASSIST, dalam waktu 14 hari kalender setelah pengaduan diajukan, memberitahukan kepada Titik Kontak Tujuan (DCP) bahwa ia perlu melakukan suatu tindakan untuk melanjutkan proses ASSIST.



Contoh email pengingat ke Titik Kontak Tujuan (DCP) bahwa suatu tindakan sudah lewat waktu.

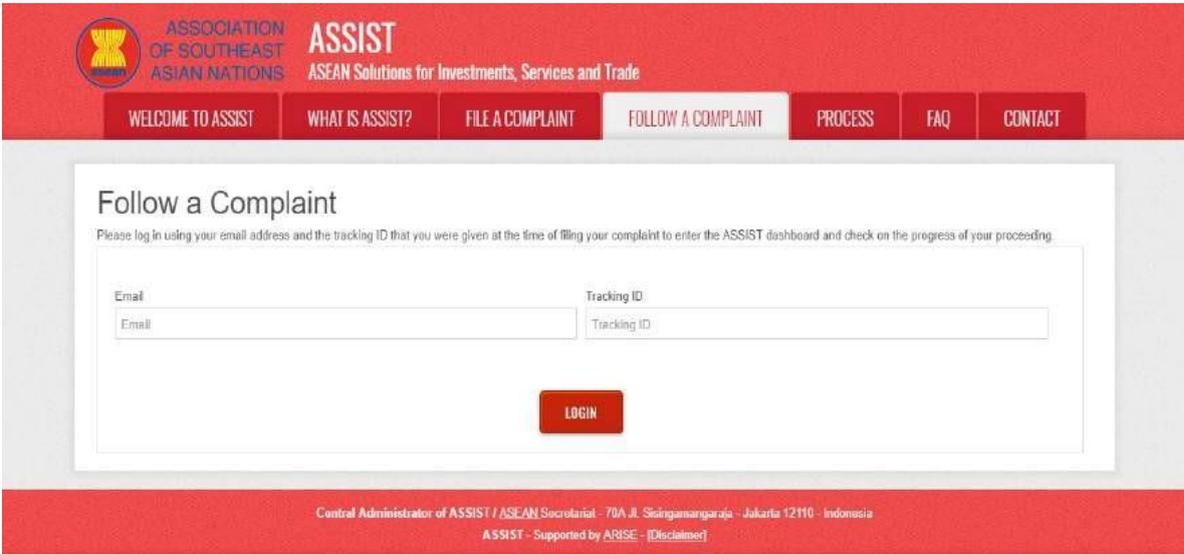
INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas yang dibawa oleh ASSIST tidak boleh lebih dari 30 hari kerja (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimal 20 hari kerja) sejak tanggal ketika pengaduan telah diterima oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) (yaitu, Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan diajukan).

Lampiran 2 'Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Garis Waktu Terkait-nya' dari Panduan ini memberikan uraian proses ASSIST secara terperinci dan mudah diikuti.

E. PEMOHON PENGADUAN DAPAT MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN

Untuk mengikuti perkembangan pengaduan, pilih tab 'Follow a Complaint' dari halaman web di <http://assist.asean.org>, dan halaman di bawah ini akan tampil. Pemohon pengaduan dapat log masuk dengan menggunakan alamat email mereka dan ID Pelacakan yang diberikan dalam konfirmasi pesan pengiriman pengaduan.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | FILE A COMPLAINT | FOLLOW A COMPLAINT | PROCESS | FAQ | CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email:

Tracking ID:

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A JI. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Dengan menggunakan ID Pelacakan, sistem menampilkan kepada pemohon pengaduan rincian pengaduan dan langkah-langkah pemrosesan yang diambil oleh ASSIST di dasbor ASSIST pemohon pengaduan.

Dalam tampilan contoh dasbor ASSIST milik pemohon pengaduan di bawah ini, yang menggunakan data fiktif yang dikembangkan untuk tujuan pengembangan tutorial, pengaduan dalam hal ini ditujukan terhadap masalah perdagangan dengan Negara Anggota ASEAN-Y (AMS-Y). Pemohon pengaduan diwakili oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN karena kliennya, bisnis yang terdaftar di AMS-X (mis., Perusahaan ASEAN), ingin tetap anonim.

- Pengaduan telah dinyatakan diterima oleh ASSIST, melalui pesan email;
- Setelah Pengelola Sistem (CA) melakukan pemeriksaan awal, pengaduan dianggap tidak lengkap (karena alasan yang dinyatakan dalam email kepada pemohon pengaduan) dan Pengelola Sistem (CA) meminta Pengacara yang terdaftar di ASEAN untuk merevisi pengaduan dan memberikan informasi tambahan;
- Pengaduan direvisi dan diajukan kembali oleh Pengacara pada hari yang sama; dan
- Status pengaduan tetap pada tahap ini (sesuai dengan riwayat pengaduan) ada pada Pengelola Sistem (CA) untuk memverifikasi kelengkapan dan penerimaan.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | MY COMPLAINT | LOGOUT | PROCESS | FAQ | CONTACT | DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Completed	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Rivers, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation ...).
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:10:02	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name:	ARISE & Partners		
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Phone	+36 1 7683572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Rivers	City	City P
Phone	+36 7878137886	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	searivayer0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	117511	Type of Problem	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Professional License of Ms Sierra Rivers.pdf	Encountered	
Type of Business	Export/Import	Destination Country	AMS-Y
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1100, Section 110 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demeritizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment	Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf Annex 3-Simulated Levy Rpt-ARISE-Partners1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - TRA, Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Contoh dasbor ASSIST dari pemohon pengaduan saat melihat status pengaduannya.

Lampiran 1.

TABEL REFERENSI

1.1. Daftar Sub-Kategori Barang¹

2.4.1. Sub-Kategori Barang

I. BARANG

1. Langkah-langkah terkait Tarif

2. Aturan asal

3. Langkah-langkah terkait Non-Tarif

3.1 Langkah-langkah terkait Non-Tarif

- 3.1.1 Larangan dan pembatasan impor untuk alasan Sanitasi & Fitosanitasi (SPS)
- 3.1.2 Pembatasan toleransi terhadap residu dan penggunaan zat
- 3.1.3 Persyaratan pelabelan, penandaan, dan pengemasan
- 3.1.4 Persyaratan higienis
- 3.1.5 Perawatan untuk menghilangkan hama tanaman dan hewan dan organisme penyebab penyakit pada produk akhir (mis., Perawatan pasca panen)
- 3.1.6 Persyaratan lain tentang proses produksi atau pasca produksi
- 3.1.7 Persyaratan lain tentang proses produksi atau pasca produksi
- 3.1.8 Ukuran SPS tidak ditentukan di tempat lain

3.2 Rintangan teknis terhadap perdagangan

- 3.2.1 Larangan atau pembatasan impor dengan alasan Hambatan Teknis Perdagangan (TBT)
- 3.2.2 Batas toleransi terhadap residu dan pembatasan penggunaan zat
- 3.2.3 Persyaratan pelabelan, penandaan, dan pengemasan
- 3.2.4 Persyaratan produksi atau pasca produksi
- 3.2.5 Persyaratan identitas produk
- 3.2.6 Persyaratan kualitas atau kinerja produk
- 3.2.7 Penilaian kesesuaian terkait dengan TBT
- 3.2.8 Ukuran TBT tidak dirinci di tempat lain

3.3 Pemeriksaan sebelum pengiriman dan formalitas lain

- 3.3.1 Inspeksi pra-pengiriman
- 3.3.2 Persyaratan pengiriman langsung
- 3.3.3 Persyaratan untuk melewati pelabuhan pabean yang ditentukan
- 3.3.4 Impor pemantauan dan persyaratan pengawasan dan langkah-langkah lisensi otomatis lainnya
- 3.3.5 Formalitas lain yang tidak ditentukan di tempat lain

¹ Klasifikasi ini berdasarkan klasifikasi yang diusulkan dan disahkan untuk digunakan dalam ASEAN Trade Repository, dalam kaitannya dengan kewajiban pemberitahuan berdasarkan Pasal 13 ATIGA.

3.4 Langkah-langkah protektif perdagangan kontinjen

- 3.4.1 Langkah-langkah antidumping
- 3.4.2 Langkah-langkah penerapan pungutan tambahan
- 3.4.3 Langkah-langkah Usaha Perlindungan (*Safeguard*)

3.5 Perijinan, kuota, larangan, dan langkah-langkah pengendalian kuantitas selain dari alasan-alasan SPS atau TBT

- 3.5.1 Prosedur perijinan impor non-otomatis selain dari otorisasi untuk alasan SPS atau TBT
- 3.5.2 Kuota
- 3.5.3 Larangan selain untuk alasan SPS dan TBT
- 3.5.4 Pengaturan pembatasan ekspor
- 3.5.5 Tingkat Kuota Tarif (TRQ)
- 3.5.6 Langkah-langkah pengendalian kuantitas yang tidak ditentukan di tempat lain

3.6 Langkah-langkah pengendalian harga termasuk pajak dan biaya tambahan

- 3.6.1 Tindakan administratif yang memengaruhi nilai pabean
- 3.6.2 Pengendalian ekspor sukarela (VEPR)
- 3.6.3 Biaya variabel
- 3.6.4 Biaya tambahan bea cukai
- 3.6.5 Pajak musiman (*seasonal duties*)
- 3.6.6 Pajak dan biaya tambahan yang dikenakan dalam kaitannya dengan Jasa yang disediakan oleh Pemerintah
- 3.6.7 Pajak dan biaya internal dibebankan pada impor
- 3.6.8 Valuasi bea cukai menurun
- 3.6.9 Langkah-langkah pengendalian harga yang tidak ditentukan di tempat lain

3.7 Langkah-langkah Keuangan

- 3.7.1 Persyaratan pembayaran di muka
- 3.7.2 Nilai tukar berganda
- 3.7.3 Peraturan tentang alokasi devisa resmi
- 3.7.4 Peraturan tentang ketentuan pembayaran untuk impor
- 3.7.5 Ukuran keuangan yang tidak dirinci di tempat lain

3.8 Langkah-langkah yang memengaruhi kompetisi

- 3.8.1 Perusahaan perdagangan negara, untuk mengimpor; saluran impor selektif lainnya
- 3.8.2 Kewajiban menggunakan jasa nasional
- 3.8.3 Tindakan yang memengaruhi persaingan yang tidak ditentukan di tempat lain

3.9 Langkah-langkah investasi terkait perdagangan (TRIMs)

- 3.9.1 Langkah-langkah konten lokal
- 3.9.2 Langkah-langkah penyeimbangan perdagangan
- 3.9.3 Langkah-langkah investasi terkait perdagangan yang tidak dirinci di tempat lain

3.10 Pembatasan Distribusi

- 3.10.1 Pembatasan geografis
- 3.10.2 Pembatasan mengenai reseller

3.11 Pembatasan atas jasa purna jual

3.12 Subsidi (tidak termasuk subsidi ekspor)

3.13 Pembatasan pengadaan Pemerintah

3.14 Kekayaan Intelektual

3.15 Langkah-langkah terkait ekspor

- 3.15.1 Lisensi, kuota, larangan dan pembatasan kuantitatif lain
- 3.15.2 Perusahaan perdagangan negara, untuk mengekspor, saluran-saluran ekspor terpilih
- 3.15.3 Langkah-langkah pengendalian harga ekspor
- 3.15.4 Langkah-langkah atas ekspor kembali (*re-export*)
- 3.15.5 Pajak ekspor dan biaya
- 3.15.6 Langkah-langkah teknis ekspor
- 3.15.7 Subsidi Ekspor
- 3.15.8 Kredit Ekspor
- 3.15.9 Langkah ekspor yang tidak disebutkan di tempat lain

1.2. Daftar Jasa dan Sub-sektor Jasa²

1. JASA BISNIS

1.1 Jasa Profesional

- 1.1.1 Jasa Hukum
- 1.1.2 Jasa akuntansi, audit dan pembukuan
- 1.1.3 Jasa Perpajakan
- 1.1.4 Jasa arsitektur
- 1.1.5 Jasa teknik
- 1.1.6 Jasa teknik terintegrasi
- 1.1.7 Jasa perencanaan kota dan arsitektur lansekap
- 1.1.8 Jasa medis dan gigi
- 1.1.9 Jasa kesehatan hewan
- 1.1.10 Jasa yang diberikan oleh bidan, perawat, fisioterapis dan tenaga para medis
- 1.1.11 Jasa profesional lainnya

1.2 Jasa Komputer dan Jasa Terkait

- 1.2.1 Jasa konsultasi terkait dengan pemasangan perangkat keras komputer
- 1.2.2 Jasa implementasi perangkat lunak
- 1.2.3 Jasa pengolahan data
- 1.2.4 Jasa basis data
- 1.2.5 Jasa komputer dan jasa terkait lain-lain

²Daftar sektor dan sub-sektor jasa ini diadaptasi dari Dokumen WTO #MTN/GNS/W/120, Daftar Klasifikasi Sektor Jasa.

1.3 Jasa Penelitian dan Pengembangan (R&D)

- 1.3.1 Jasa R&D tentang ilmu alam
- 1.3.2 Jasa R&D tentang ilmu sosial dan humaniora
- 1.3.3 Jasa R&D tentang ilmu sosial dan humaniora

1.4 Jasa Real Estat

- 1.4.1 Melibatkan properti milik atau sewa
- 1.4.2 Berbasis biaya atau kontrak

1.5 Jasa Sewa-Menyewa (*Rental/Leasing*) tanpa Operator

- 1.5.1 Berkaitan dengan kapal
- 1.5.2 Berkaitan dengan pesawat terbang
- 1.5.3 Berkaitan dengan peralatan transportasi lainnya
- 1.5.4 Berkaitan dengan mesin dan peralatan lainnya
- 1.5.5 Jasa sewa/menyewa lain-lain tanpa operator

1.6 Jasa Bisnis Lain-lain

- 1.6.1 Jasa iklan
- 1.6.2 Jasa riset pasar dan pemungutan suara opini publik
- 1.6.3 Jasa konsultasi manajemen
- 1.6.4 Jasa yang terkait dengan konsultasi manufaktur
- 1.6.5 Jasa pengujian dan analisis teknis
- 1.6.6 Jasa yang terkait dengan pertanian, perburuan dan kehutanan
- 1.6.7 Jasa insidental untuk memancing
- 1.6.8 Jasa yang terkait dengan penambangan
- 1.6.9 Jasa yang terkait dengan manufaktur
- 1.6.10 Jasa yang terkait dengan distribusi energi
- 1.6.11 Jasa penempatan dan penyediaan personel
- 1.6.12 Investigasi dan keamanan
- 1.6.13 Jasa konsultasi ilmiah dan teknis terkait
- 1.6.14 Jasa perawatan dan perbaikan peralatan
- 1.6.15 Jasa pembersihan gedung
- 1.6.16 Jasa fotografi
- 1.6.17 Jasa pengemasan
- 1.6.18 Jasa pencetakan, penerbitan
- 1.6.19 Jasa konvensi
- 1.6.20 Jasa bisnis lain-lain

2. JASA KOMUNIKASI

2.1 Jasa Pos

2.2 Jasa Kurir

2.3 Jasa Telekomunikasi

- 2.3.1 Jasa telepon suara (*voice phone*)
- 2.3.2 Jasa transmisi data sambungan paket (*Packet-switched data transmission*)
- 2.3.3 Jasa transmisi data sambungan sirkit (*Circuit-switched data transmission*)
- 2.3.4 Jasa Telex
- 2.3.5 Jasa telegraf
- 2.3.6 Jasa faksimile
- 2.3.7 Jasa sirkit sewaan pribadi
- 2.3.8 Surat elektronik
- 2.3.9 Pesan suara
- 2.3.10 Pencarian informasi dan basis data Online
- 2.3.11 Pertukaran data elektronik (*EDI*)
- 2.3.12 Jasa faksimili yang ditingkatkan/bernilai tambah, termasuk. simpan dan teruskan, simpan dan ambil
- 2.3.13 Konversi kode dan protokol
- 2.3.14 Informasi dan/atau pemrosesan data online (termasuk pemrosesan transaksi)
- 2.3.15 Jasa telekomunikasi lainnya

2.4 Jasa audio-visual

- 2.4.1 Jasa produksi dan distribusi rekaman gambar dan video
- 2.4.2 Jasa proyeksi gambar bergerak
- 2.4.3 Jasa radio dan televisi
- 2.4.4 Jasa radio dan televisi
- 2.4.5 Rekaman suara
- 2.4.6 Jasa audio-visual lainnya

2.5 Jasa komunikasi lain-lain

3. JASA KONSTRUKSI DAN JASA TEKNIK TERKAIT

- 3.1 Pekerjaan konstruksi umum untuk bangunan**
- 3.2 Pekerjaan konstruksi umum untuk teknik sipil**
- 3.3 Pekerjaan pemasangan dan perakitan**
- 3.4 Pekerjaan penyelesaian dan penyelesaian bangunan**
- 3.5 Jasa konstruksi dan rekayasa terkait lain-lain**

4. JASA DISTRIBUSI

- 4.1 Jasa agen komisi**
- 4.2 Jasa perdagangan grosir**
- 4.3 Jasa ritel**
- 4.4 Waralaba**
- 4.5 Jasa distribusi lainnya**

5. JASA PENDIDIKAN

- 5.1 Jasa pendidikan dasar**
- 5.2 Jasa pendidikan menengah**
- 5.3 Jasa pendidikan tinggi**
- 5.4 Pendidikan orang dewasa**
- 5.5 Jasa pendidikan lainnya**

6. JASA LINGKUNGAN

- 6.1 Jasa pembuangan limbah**
- 6.2 Jasa pembuangan sampah (*refuse disposal*)**
- 6.3 Sanitasi dan jasa serupa**
- 6.4 Jasa lingkungan lainnya**

7. JASA KEUANGAN

7.1 Semua jasa asuransi dan terkait asuransi

- 7.1.1 Jasa asuransi jiwa, kecelakaan dan kesehatan
- 7.1.2 Jasa asuransi non-jiwa
- 7.1.3 Jasa reasuransi dan retrosesi
- 7.1.4 Jasa tambahan untuk asuransi (termasuk Jasa perantara dan agen)

7.2 Jasa Perbankan dan jasa keuangan lain-lain

- 7.2.1 Penerimaan setoran dan dana pembayaran lainnya dari publik
- 7.2.2 Pinjaman dari semua jenis, termasuk, antara lain, kredit konsumen, hipotek kredit, anjak piutang dan pembiayaan transaksi komersial
- 7.2.3 Sewa keuangan
- 7.2.4 Semua jasa pembayaran dan pengiriman uang
- 7.2.5 Jaminan dan komitmen
- 7.2.6 Perdagangan untuk akun sendiri atau untuk akun pelanggan, baik dengan cara pertukaran, di pasar bebas atau sebaliknya, yang berikut:
- 7.2.7 Partisipasi dalam masalah semua jenis sekuritas, termasuk under-writing dan penempatan sebagai agen (baik secara publik maupun pribadi) dan penyediaan jasa yang terkait dengan masalah tersebut
- 7.2.8 Perantara uang (*money broking*)
- 7.2.9 Manajemen aset, seperti manajemen kas atau portofolio, semuanya bentuk manajemen investasi kolektif, manajemen dana pensiun, penyimpanan kustodian dan jasa perwalian (*trust services*)
- 7.2.10 Jasa penyelesaian dan kliring untuk aset keuangan, termasuk, sekuritas, produk turunan, dan instrumen yang dapat dinegosiasikan lainnya
- 7.2.11 Penasihat dan jasa keuangan tambahan lainnya
- 7.2.12 Penyediaan dan transfer informasi keuangan, dan pemrosesan data keuangan dan perangkat lunak terkait oleh penyedia jasa keuangan lainnya

7.3 Jasa Keuangan, lain-lain

8. JASA TERKAIT KESEHATAN DAN SOSIAL

- 8.1 Jasa Rumah Sakit**
- 8.2 Jasa Kesehatan Manusia Lain-lain**
- 8.3 Jasa Sosial**
- 8.4 Jasa lain-lain terkait kesehatan dan sosial**

9. JASA TERKAIT PARIWISATA DAN PERJALANAN

- 9.1 Hotel dan restoran (termasuk catering)**
- 9.2 Agen perjalanan dan jasa operator tur**
- 9.3 Jasa pemandu wisata**
- 9.4 Jasa lain-lain terkait pariwisata dan perjalanan**

10. JASA REKREASI, KEBUDAYAAN DAN OLAH-RAGA

- 10.1 Jasa hiburan**
- 10.2 Jasa kantor berita**
- 10.3 Jasa perpustakaan, arsip, museum, dan budaya lainnya**
- 10.4 Olahraga dan Jasa rekreasi lainnya**
- 10.5 Jasa rekreasi, budaya dan olahraga lainnya**

11. JASA TRANSPORTASI

11.1 Jasa Transportasi Maritim

- 11.1.1 Transportasi penumpang
- 11.1.2 Transportasi barang
- 11.1.3 Sewa kapal dengan awak
- 11.1.4 Perawatan dan perbaikan kapal
- 11.1.5 Jasa pendorong dan penarik
- 11.1.6 Jasa pendukung untuk transportasi laut

11.2 Transportasi Saluran Air Internal

- 11.2.1 Transportasi penumpang
- 11.2.2 Transportasi penumpang
- 11.2.3 Sewa kapal dengan awak
- 11.2.4 Perawatan dan perbaikan kapal
- 11.2.5 Jasa pendorong dan penarik
- 11.2.6 Jasa pendukung untuk transportasi jalur air internal

11.3 Jasa Transportasi Udara

- 11.3.1 Transportasi penumpang
- 11.3.2 Transportasi barang
- 11.3.3 Penyewaan pesawat dengan awak
- 11.3.4 Pemeliharaan dan perbaikan pesawat
- 11.3.5 Jasa pendukung untuk transportasi udara

11.4 Angkutan Luar Angkasa

11.5 Angkutan Luar Angkasa

- 11.5.1 Transportasi penumpang
- 11.5.2 Transportasi penumpang
- 11.5.3 Jasa pendorong dan penarik
- 11.5.4 Pemeliharaan dan perbaikan peralatan transportasi kereta api
- 11.5.5 Jasa pendukung untuk segala jasa transportasi berbasis rel

11.6 Jasa Transportasi Jalan

- 11.6.1 Transportasi penumpang
- 11.6.2 Transportasi barang
- 11.6.3 Sewa kendaraan komersial dengan operator
- 11.6.4 Pemeliharaan dan perbaikan peralatan transportasi jalan
- 11.6.5 Jasa pendukung untuk Jasa transportasi jalan

11.7 Transportasi Saluran Pipa

- 11.7.1 Transportasi bahan bakar
- 11.7.2 Transportasi barang lain-lain

11.8 Jasa tambahan untuk semua moda transportasi

- 11.8.1 Jasa penanganan kargo
- 11.8.2 Jasa penyimpanan dan gudang
- 11.8.3 Jasa agen angkutan barang
- 11.8.4 Jasa tambahan untuk semua moda transportasi, lainnya

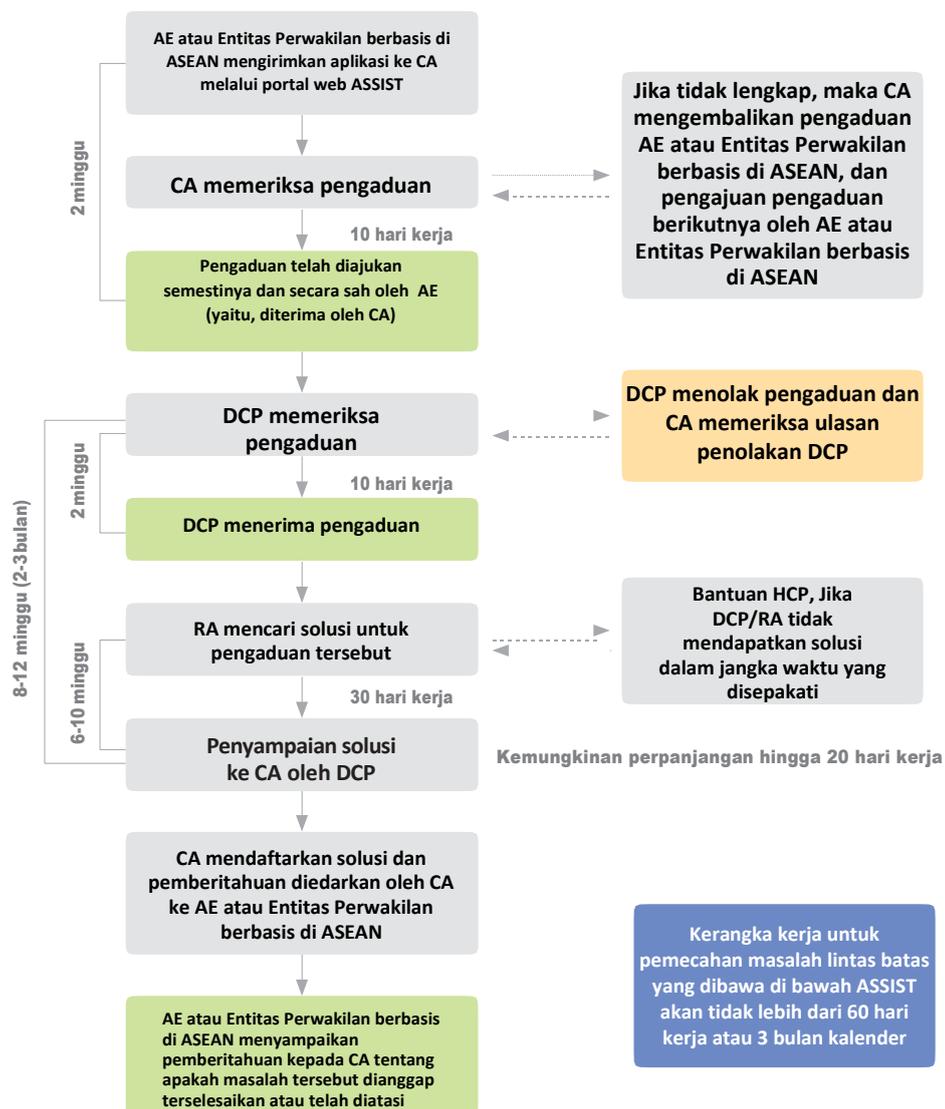
11.9 Jasa Transportasi lain-lain

Lampiran 2. DIAGRAM ALUR MEKANISME ASSIST DAN GARIS WAKTU TERKAIT

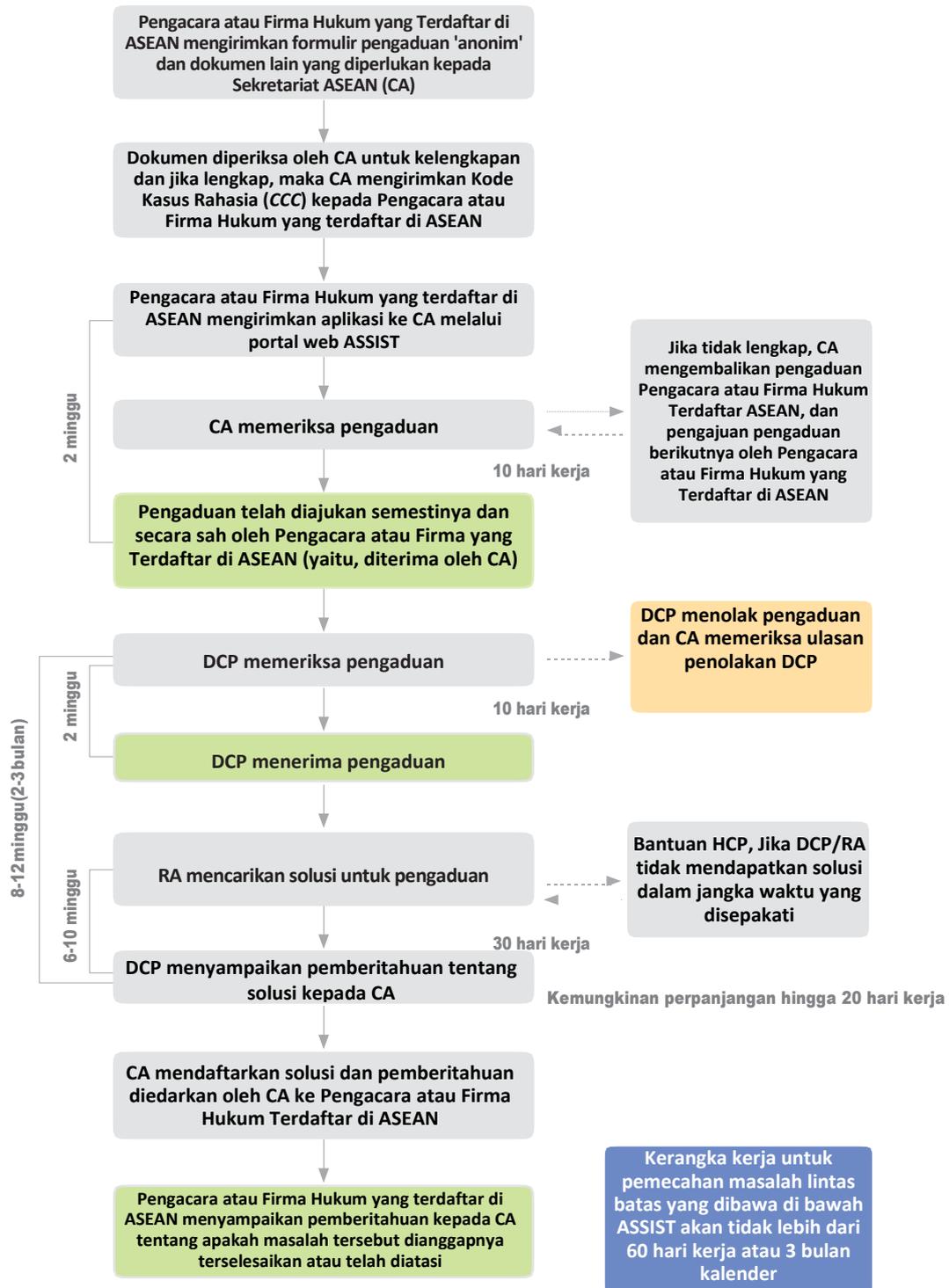
Dalam diagram alur berikut diberikan ringkasan proses ASSIST. Akronim berikut ini berlaku:

- AE : Perusahaan ASEAN *ASEAN Enterprise*
 CA : Pengelola Sistem (CA) *Central Administrator*
 DCP : Titik Kontak Tujuan (DCP) *Destination Contact Point*
 HCP : Titik Kontak Asal (HCP) *Home Contact Point*
 RAs : Otoritas Terkait *Relevant Authority(ies)*

2.1. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Badan Perwakilan yang Berbasis di ASEAN



2.2. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN



Lampiran 3.

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQs)



1. Pertanyaan umum tentang ASSIST

1.1 Apakah ada biaya untuk menggunakan ASSIST?

Tidak, ASSIST dapat digunakan tanpa biaya. Tidak ada tagihan, tidak ada biaya dan tidak ada biaya pendaftaran atau pengiriman.

1.2 Mengapa ASSIST saat ini hanya tersedia untuk pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas dan perdagangan jasa di antara negara-negara-ASEAN? Kapan akan diperluas ke isu-isu terkait investasi?

ASSIST telah tersedia untuk isu-isu terkait dengan perdagangan barang sejak bulan Agustus 2016 dan untuk masalah yang terjadi sehubungan dengan perdagangan lintas batas antara negara-negara ASEAN dalam layanan sejak tanggal 1 Mei 2019. ASSIST kemungkinan akan diperluas ke isu-isu terkait investasi pada tahun 2020.

1.3 Apa yang dimaksud dengan mengatakan bahwa ASSIST tidak mengikat?

Tidak mengikat berarti Negara Anggota ASEAN dapat memutuskan untuk tidak menerima pengaduan atau untuk menawarkan solusi setelah pengaduan dimasukkan pada sistem ASSIST. Meskipun ASSIST tidak bersifat mengikat, tetapi Negara-negara Anggota ASEAN akan menangani pengaduan berdasarkan upaya terbaik.

1.4 Mengapa ASSIST bersifat konsultatif?

ASSIST bukanlah sistem peradilan yang berlangsung di hadapan pengadilan nasional atau internasional dan tidak dikelola dan diputuskan oleh hakim independen, arbiter, mediator, panel ahli atau badan penilai ketiga. ASSIST tersedia melalui konsultasi online langsung melalui platform perangkat lunak ASSIST antara perusahaan-perusahaan yang berbasis di ASEAN (perusahaan atau asosiasi perdagangan/kamar dagang) dan Pemerintah negara-negara ASEAN.

1.5 Informasi apa yang akan ditempatkan di halaman forum publik situs web ASSIST?

Seiring waktu, Forum Publik akan memberikan informasi yang dapat berguna bagi Perusahaan ASEAN yang mencari solusi bisnis saat melakukan bisnis di wilayah tersebut. Informasi ini akan mencakup kisah sukses, studi kasus dan panduan untuk membantu bisnis lebih memahami perjanjian ASEAN. Forum ini juga akan mendorong bisnis untuk berbagi pengalaman mereka sendiri serta pelajaran berguna dalam mencari solusi di ASEAN. Tidak ada informasi rahasia yang akan ditempatkan di Forum.

1.6 Akankah keluhan tetap dirahasiakan? Siapa yang memiliki akses ke informasi yang diberikan oleh pengadu dalam pengaduannya atau oleh Pemerintah negara-negara ASEAN sebagai bagian dari solusi yang diusulkan?

Kerahasiaan adalah yang paling penting dan hanya pengadu, Negara-negara Anggota ASEAN yang terlibat langsung dan Sekretariat ASEAN akan memiliki hak untuk mengakses pengaduan yang sebenarnya dan untuk solusi yang diajukan. (Harap lihat juga penafian tanggung jawab di situs web ASSIST dalam hal ini).

1.7 Bisakah ada informasi yang dipertukarkan melalui ASSIST nanti digunakan di pengadilan untuk keperluan litigasi domestik atau penyelesaian sengketa internasional (mis., WTO dan/atau ASEAN)?

Tidak. Penafian ASSIST (lihat tautan di footer dari semua halaman web ASSIST) jelas. Tidak ada informasi atau pernyataan yang dibuat oleh pengadu atau oleh Negara Anggota ASEAN dalam proses ASSIST yang dapat digunakan dalam litigasi nasional atau internasional. Meskipun tidak dapat ditegakkan di pengadilan, akan tetapi, solusi yang diusulkan mungkin memiliki nilai spesifik dalam konteks keluhan yang serupa di hadapan otoritas administratif (yaitu, petugas bea cukai, pejabat perdagangan, otoritas yang mengeluarkan lisensi impor, lembaga penilaian kesesuaian, dll.) dari Negara Anggota ASEAN yang telah mengajukan solusi.

2. Ruang lingkup ASSIST

2.1 Dapatkah Perusahaan ASEAN mengajukan keluhan terhadap Pemerintah negaranya sendiri?

Tidak. ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas di antara negara-negara anggota -ASEAN antara Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Masalah domestik murni yang dihadapkan pada pemerintah pusat Perusahaan pengadu tidak dapat dirujuk melalui ASSIST. Dalam kasus di mana penyedia layanan, yang dimiliki oleh perusahaan induk yang berbasis di Negara Anggota ASEAN A, tetapi yang menawarkan layanannya di Negara Anggota ASEAN B, bermaksud untuk mengajukan keluhan terhadap Negara Anggota ASEAN B, itu adalah perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN A yang harus mengajukan keluhan pada ASSIST. Namun, kasus ini juga dapat diajukan 'secara anonim' oleh asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, pengacara terdaftar atau kantor hukum terdaftar atas nama pengadu yang sebenarnya.

2.2 Dapatkah ASSIST digunakan untuk mengajukan keluhan terhadap Pemerintah suatu negara di luar ASEAN (mis., Australia, Cina, UE, Jepang, Korea, AS, dll.)?

Tidak. ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas antara negara-negara anggota-ASEAN antara Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya.

2.3 Dapatkah seorang pengadu mengajukan pengaduan sehubungan dengan tindakan yang sudah ada di pengadilan nasional dalam proses pengadilan domestik, atau yang merupakan objek arbitrase yang sedang berlangsung atau yang telah diambil oleh Pemerintahnya di dalam WTO atau ASEAN berdasarkan masing-masing mekanisme penyelesaian sengketa?

Tidak. Jika pengaduan diajukan dalam keadaan seperti itu, maka Sekretariat ASEAN atau negara tujuan kemungkinan akan menolak pengaduan karena tidak diajukan secara sah.

3. Sebelum mengajukan keluhan

3.1 Apakah perlu untuk mendapatkan izin atau dukungan dari Pemerintah ASEAN di mana pelapor terdaftar secara hukum sebelum mengajukan keluhan pada ASSIST?

Tidak. ASSIST tersedia untuk digunakan langsung oleh Perusahaan-perusahaan ASEAN dan tidak ada izin yang harus diperoleh dari Pemerintah masing-masing. Karena itu, para pengadu didorong untuk mencari pendapat dari pemerintah negara asal mereka dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST.

3.2 Jika pengadu tidak sepenuhnya memahami Perjanjian ASEAN yang relevan atau membutuhkan saran sebelum mengajukan pengaduan, sumber daya apa yang tersedia untuk mendapatkan saran dan panduan?

Seorang pengadu dapat meminta pendapat pemerintah negara asal mereka dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST. Mereka juga dapat mencari bimbingan dan bantuan dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, asosiasi perdagangan atau bahkan akademisi. Bimbingan dan dukungan oleh aktor-aktor ini sangat direkomendasikan ketika pengadu adalah perusahaan yang mungkin memiliki kendala kapasitas teknis sehubungan dengan memahami masalah ASEAN atau kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

3.3 Jika keluhan adalah usaha mikro, kecil atau menengah (UMKM), apa cara terbaik untuk mencari dukungan saat mengajukan keluhan kepada ASSIST?

Dengan mencari bimbingan dan bantuan dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, asosiasi perdagangan atau bahkan akademisi. Atau dengan mendapatkan pendapat pemerintah pusat dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST.

3.4 Bagaimana pengadu dapat yakin bahwa masalah yang mempengaruhi kegiatan bisnisnya berada dalam ruang lingkup ASSIST?

Ruang lingkup ASSIST disajikan di situs web ASSIST. Keluhan dapat ditolak jika masuk dalam salah satu kategori berikut: Tidak dicakup atau diatur oleh perjanjian perdagangan ASEAN; Keluhan di luar lingkup perdagangan negara-negara anggota ASEAN; Keluhan ini semata-mata merupakan sengketa antar bisnis; Tidak didukung oleh informasi yang memadai dan dapat diandalkan; Tunduk pada tinjauan administratif dan peradilan hukum dan/atau litigasi hukum lainnya; dan Keluhan menyangkut masalah-masalah investasi, yang saat ini belum tersedia pada ASSIST.

Oleh karena itu, pengadu harus melakukan penelitian yang cermat berdasarkan informasi yang disediakan di situs ASSIST dan/atau dengan mencari bimbingan dan bantuan dari pemerintah pusatnya sendiri atau dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, dewan bisnis, kamar dagang, asosiasi bisnis dan asosiasi perdagangan.

3.5 Mengapa penting untuk mengkonstruksi kasus yang menyeluruh dan terbukti dengan baik/diperdebatkan dengan baik sebelum mengajukan pengaduan kepada ASSIST?

Ini sangat penting karena kasus ini akan diperiksa oleh otoritas terkait yang terlibat dalam ASSIST. Tindakan atau praktik yang dipertanyakan, atau masalah yang dihadapi oleh pengadu harus disajikan dengan jelas, dan sangat dianjurkan untuk menyediakan dokumentasi pendukung. Pengadu bahkan dapat mempertimbangkan mengusulkan solusi yang mungkin untuk memfasilitasi proses. Keluhan yang disampaikan secara komprehensif akan memiliki peluang lebih tinggi untuk diterima oleh Negara Tujuan, dengan tujuan untuk menemukan solusi.

4. Mengajukan keluhan

4.1 Apakah pengadu perlu melakukan pra-registrasi untuk menunjukkan bahwa perusahaannya adalah perusahaan yang berbasis di ASEAN atau asosiasi perdagangan atau pendaftaran otomatis ketika mengajukan keluhan?

Tidak ada proses pra-registrasi. Pengadu harus memberikan nomor registrasi bisnis nasional dan bukti pendaftaran, yang wajib pada formulir pengaduan di situs web ASSIST. Pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka (keluhan anonim) harus terlebih dahulu mendaftar ke Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk mendapatkan Kode Kasus Rahasia dari Sekretariat ASEAN.

4.2 Apakah pengadu perlu mengisi formulir pengaduan online dan mendaftar setiap kali ia ingin mengajukan pengaduan atau dapatkah ia mengajukan beberapa pengaduan dengan satu formulir?

Pengadu harus mengisi Formulir Pengaduan online setiap kali perusahaan (atau entitas yang mewakilinya, dalam keluhan anonim) mengajukan pengaduan baru dengan semua bidang wajib diisi.

4.3 Apakah pengadu perlu mendaftar sebagai Perusahaan ASEAN di suatu registrasi pusat?

Tidak, tidak ada registrasi pusat. Hanya pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka (keluhan anonim) harus terlebih dahulu mendaftar pada Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk mendapatkan Kode Kasus Rahasia dari Sekretariat ASEAN.

4.4 Apa artinya menjadi Perusahaan ASEAN (yaitu, perusahaan atau asosiasi dagang) yang terdaftar secara sah di salah satu dari 10 Negara Anggota ASEAN?

Ini berarti bahwa Perusahaan ASEAN telah memenuhi kewajiban hukum negara tempat perusahaan beroperasi dan telah terdaftar sebagai asosiasi bisnis atau perdagangan/kamar dagang/dewan bisnis/asosiasi bisnis. Ini akan sesuai dengan undang-undang yang berlaku di masing-masing negara ASEAN. Kriteria serupa berlaku untuk pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka. Mereka perlu menunjukkan pendaftaran dengan salah satu Negara Anggota ASEAN dan lisensi profesional untuk menjalankan hukum di yurisdiksi ASEAN yang relevan.

4.5 Jika pengadu adalah kantor resmi yang resmi terdaftar pada kantor ASEAN (yaitu cabang, anak perusahaan, kantor perwakilan, pabrik, pusat distribusi, dll.) Dari perusahaan multinasional dari negara di luar ASEAN, dapatkah pengaduan diajukan oleh "kantor pusat" pengadu yang berlokasi di negara non-ASEAN?

Tidak. Pengaduan harus diajukan oleh perusahaan yang beroperasi di salah satu negara ASEAN. Namun, 'kantor pusat' dapat memberikan saran atau dukungan teknis kepada Perusahaan ASEAN ketika kantor tersebut mengajukan keluhannya.

4.6 Bisakah keluhan diajukan oleh konsultan, pengacara atau penasihat atas nama Perusahaan ASEAN? Jika demikian, nomor registrasi bisnis dan bukti pendaftaran mana yang harus disediakan?

Ya, pengaduan dapat diajukan oleh konsultan, pengacara atau penasihat atas nama Perusahaan ASEAN, tetapi dalam kasus ini nomor pendaftaran dan bukti pendaftaran hukum harus diwakili oleh Perusahaan ASEAN (AE), karena merupakan Keluhan AE yang diajukan. Pengadu dapat, tentu saja, diberikan saran dan dibantu dalam mengajukan pengaduan mereka oleh individu atau entitas yang tidak bekerja untuk Perusahaan ASEAN tersebut. Namun, jika pengaduan yang diajukan adalah pengaduan anonim, maka nomor pendaftaran bisnis (untuk asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, dll.) Dan bukti pendaftaran hukum (untuk pengacara dan kantor hukum) akan menjadi milik entitas yang mengajukan pengaduan atas nama perusahaan ASEAN dan bukan perusahaan ASEAN itu sendiri.

4.7 Bisakah seseorang mengajukan pengaduan pada ASSIST?

Tidak. Pada titik ini, ASSIST hanya tersedia untuk digunakan oleh bisnis yang terdaftar secara legal (mis., Badan hukum). Ini bukan untuk individu (yaitu, orang biasa). Namun, seorang pengacara dapat mengajukan keluhan anonim atas nama salah satu kliennya (yaitu, Perusahaan yang berbasis di ASEAN), selama tentu saja semua persyaratan lain dipenuhi.

4.8 Bisakah seorang pelapor mengajukan keluhan secara anonim tanpa menggunakan nama perusahaannya? Jika demikian, apa pendekatan alternatif untuk melakukannya?

Ya, pengaduan anonim dapat diajukan ketika pengadu lebih suka bahwa, untuk alasan apa pun, identitasnya tidak diungkapkan ke Penghubung di Negara sendiri dan/atau Tempat Tujuan Kontak. Untuk melakukannya, pengadu dapat menggunakan asosiasi perdagangan atau badan perwakilan serupa (mis., Kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, pengacara atau kantor hukum) untuk pengaduan yang diajukan atas namanya. Asosiasi perdagangan atau badan perwakilan yang berbasis di ASEAN tidak perlu menyebutkan nama Perusahaan ASEAN tertentu atas nama pengaduan dan hanya akan mengajukan pengaduan dengan menggunakan nomor registrasi bisnisnya sendiri (yaitu, bisnis nomor registrasi dalam yurisdiksi ASEAN di mana perusahaan dimasukkan atau lisensi praktik untuk pengacara atau kantor hukum). Pengacara dan kantor hukum juga perlu melakukan pra-registrasi dengan Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk menerima Kode Kasus Rahasia yang akan digunakan ketika mengajukan keluhan anonim. Pendekatan ini juga dimaksudkan untuk memungkinkan banyak pengadu, yang memiliki masalah perdagangan yang sama, untuk menghindari keharusan mengajukan banyak pengaduan. Harus dicatat bahwa biaya mungkin berlaku ketika entitas perwakilan menyediakan layanan ini untuk Perusahaan ASEAN yang memilih tanpa mencantumkan nama.

4.9 Mengapa/kapan seorang pengadu atau banyak pengadu mempertimbangkan untuk mengajukan pengaduan melalui asosiasi perdagangan ASEAN yang resmi, dewan bisnis atau asosiasi bisnis?

Cara ini dapat digunakan jika sejumlah perusahaan semua memiliki masalah atau masalah perdagangan yang sama dan mereka memutuskan untuk menggunakan asosiasi bisnis perwakilan mereka (yaitu, asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, dll.) untuk mengajukan keluhan atas nama mereka mencari solusi untuk mereka semua. Situasi lain mungkin adalah ketika perusahaan tidak ingin identitasnya diungkapkan karena potensi sensitivitas suatu masalah dan lebih suka asosiasi bisnisnya untuk mengajukan pengaduan atas namanya, dengan demikian mempertahankan anonimitas. Dalam kasus yang terakhir ini, pengacara atau kantor hukum yang berbasis di ASEAN dan berlisensi yang terdaftar juga dapat digunakan, dengan tunduk pada mereka memenuhi persyaratan pendaftaran dengan Sekretariat ASEAN.

4.10 Dapatkah pengadu mengunggah dokumen apa pun (mis., Undang-undang, korespondensi dengan pihak berwenang, lisensi, bukti foto, memorandum hukum, dll.) saat mengajukan keluhan?

Ya. Dalam format apa pun, selama masih dalam batas ukuran file dalam Mb untuk lampiran yang ditunjukkan pada formulir keluhan online ASSIST. Dalam kasus luar biasa, pengadu dapat diminta untuk memberikan informasi tambahan melalui Email kepada Pengelola Sistem.

4.11 Dapatkah konsep keluhan disimpan di halaman web ASSIST (mis., Formulir keluhan online) untuk penyelesaian di kemudian hari?

Tidak. Pengadu harus bekerja offline untuk menyiapkan pengaduan dan kemudian salin rekatkan (*copy paste*) informasi tersebut ke formulir pengaduan online pada saat mengajukan pengaduan.

4.12 Bisakah satu keluhan diajukan terhadap beberapa Negara Anggota ASEAN jika masalah perdagangan yang sama dialami di banyak negara?

Tidak. Setiap pengaduan hanya dapat diajukan satu Negara Anggota ASEAN pada satu waktu. Pelapor harus mengajukan beberapa keluhan jika mengalami masalah yang sama di lebih dari satu negara.

4.13 Apakah pengadu perlu mengirimkan salinan pengaduannya ke aktor lain di bawah ASSIST?

Tidak. Semua komunikasi dilakukan secara online melalui platform ASSIST.

4.14 Bisakah keluhan diajukan dalam bahasa selain bahasa Inggris? Jika tidak, bisakah setidaknya beberapa informasi faktual dan hukum pendukung (mis., Bukti pendaftaran perusahaan atau salinan undang-undang nasional) disediakan dalam bahasa pengadu atau negara tempat masalah perdagangan terjadi?

Bahasa Inggris adalah bahasa komunikasi resmi dalam sistem dan pengaduan harus ditulis dalam bahasa Inggris. Semua dokumen pendukung yang diunggah oleh pengadu (seperti ringkasan hukum, laporan teknis dan sejenisnya) harus ditulis dalam bahasa Inggris. Namun, setiap dokumen resmi seperti bukti pendaftaran, undang-undang nasional, sertifikat, lisensi atau sejenisnya, yang ditulis dalam bahasa resmi nasional dapat diunggah ke dalam sistem untuk mendukung keluhan, tetapi harus disertai dengan terjemahan bahasa Inggris. Solusi dari Negara Tujuan juga akan diberikan dalam bahasa Inggris.

5. Setelah pengaduan diajukan

5.1 Apa yang harus dilakukan pengadu jika kehilangan atau lupa nomor ID pelacakan dan atau email yang digunakan untuk mengajukan keluhan?

Pengadu harus menghubungi *Contact Point* Sekretariat ASEAN seperti yang ditunjukkan di situs web ASSIST.

- 5.2 Apa yang terjadi pada keluhan jika ditolak oleh Pengelola Sistem (CA) atau Titik Kontak Tujuan (DCP)?**
Setelah pengaduan ditolak, maka proses khusus tersebut secara teknis disimpulkan dan pengaduan dihentikan. Namun, pengadu dapat mengajukan pengaduan baru di sesuai dengan ASSIST, memberikan informasi tambahan atau baru untuk menguatkan pengaduannya, atau mencari opsi alternatif lain untuk menemukan solusi yang sesuai, termasuk merujuk masalah tersebut ke mekanisme penyelesaian sengketa lainnya (lihat informasi yang disediakan di bawah pada bagian ini) pada "Setelah solusi diberikan").
- 5.3 Dapatkah Pengelola Sistem atau Titik Kontak Tujuan meminta informasi tambahan dari pengadu (Perusahaan ASEAN)?**
Ya mereka bisa. Pengelola Sistem dapat mengirim keluhan kembali ke Perusahaan menggunakan fungsi 'Tidak Lengkap' pada sistem ASSIST dan meminta informasi lebih lanjut. Destination Contact Point hanya dapat meminta informasi tambahan dari Perusahaan ASEAN melalui Pengelola Sistem dan ini harus dilakukan 'offline' (yaitu, melalui email atau komunikasi telepon). Destination Contact Point tidak memiliki kontak langsung dengan Perusahaan ASEAN.
- 5.4 Dapatkah pengadu secara sukarela memberikan informasi tambahan setelah mengajukan pengaduannya? Jika demikian, bagaimana prosedur untuk melakukannya?**
Tidak. Pengadu tidak dapat memberikan informasi tambahan begitu pengaduan telah diterima atau ditolak oleh Pengelola Sistem atau Negara Tujuan. Untuk melakukannya, maka pengadu harus menarik pengaduan dan mengajukan yang baru dengan informasi tambahan.
- 5.5 Bisakah pengaduan dicabut begitu pengadu mengajukannya? Jika demikian, bagaimana prosedur untuk melakukannya?**
Ya bisa. Hanya pengadu yang dapat menarik keluhan kapan saja selama persidangan. Untuk melakukannya, pelapor harus masuk ke dasbor ASSIST, membuka keluhan dan klik pada fungsi 'Withdraw'/'Tarik'. Semua aktor yang relevan di bawah ASSIST akan secara otomatis diberitahu tentang penarikan oleh sistem ASSIST.
- 5.6 Apakah Perusahaan ASEAN berkomunikasi langsung dengan Titik Kontak Tujuan atau dengan Otoritas yang Bertanggung Jawab?**
Tidak. Tidak ada komunikasi langsung pada tahap mana pun dalam proses.
- 5.7 Seberapa sering Titik Kontak Tujuan dapat meminta perpanjangan waktu maksimal 20 hari?**
Hanya sekali menggunakan fungsi online.
- 5.8 Apa yang harus dilakukan pengadu jika tidak mendapat balasan dari ASSIST dengan jawaban dalam waktu 30 hingga 50 hari kerja (mis., 6-10 minggu kalender) dari tanggal ketika Titik Kontak Tujuan menerima pengaduan?**
Dalam hal ini, pengadu dapat menghubungi Pengelola Sistem ASSIST melalui email (lihat situs web ASSIST untuk keterangan rinci mengenai kontak Titik Kontak ASSIST Sekretariat ASEAN) untuk menanyakan tentang status proses persidangannya, atau menghubungi Kontak di negaranya untuk menindaklanjuti atas namanya dengan Titik Kontak Tujuan mengapa ada penundaan.

6. Pemberian Solusi

6.1 Apa yang dapat dilakukan pengadu jika tidak menerima solusi atas pengaduannya?

Dalam hal ini, pengadu dapat menghubungi Pengelola Sistem ASSIST melalui email untuk menanyakan tentang status proses persidangannya, dan menghubungi Titik Kontak Negara Asal untuk memfasilitasi prosesnya. Pengadu dapat mencari opsi lain termasuk mekanisme penyelesaian sengketa (misalnya, prosedur Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang telah Disempurnakan ASEAN, melalui Pemerintah pusatnya, atau litigasi nasional di negara tujuan, atau arbitrase, atau bahkan prosedur Mekanisme Penyelesaian Sengketa WTO, melalui Pemerintah Pusatnya yang bertindak sebagai Anggota WTO terhadap negara tujuan).

6.2 Apa yang dapat dilakukan pengadu jika tidak puas dengan solusi untuk pengaduannya?

Dalam hal ini, pengadu dapat mempertimbangkan untuk mengajukan pengaduan baru di bawah ASSIST dengan informasi faktual baru atau tambahan, atau mencari opsi alternatif lain, termasuk meminta bantuan kepada mekanisme penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan dalam 6.1 di atas.

6.3 Apakah pengadu dapat mengajukan banding atas suatu proses yang belum memberikan solusi atau yang tidak memuaskan?

Tidak. ASSIST adalah mekanisme “tidak mengikat” dan sukarela. Ini bukan bagian dari proses hukum di mana pengadu dapat mengajukan banding atas keputusan oleh pemerintah.

6.4 Bisakah pengadu mengajukan lagi pengaduan yang sama jika tidak menerima jawaban atau menerima solusi yang tidak memuaskan?

Ya, secara teknis memang bisa, tetapi kemungkinan akan tidak produktif dan hanya membuang waktu serta sumber daya. Namun, jika pengadu memutuskan untuk melakukannya, sangat disarankan untuk mempertimbangkan guna merumuskan kembali pengaduan, memberikan bukti faktual tambahan atau argumen hukum untuk dipertimbangkan oleh Negara Tujuan.



designed by freepik

Halaman 'Frequently Asked Questions'/'Pertanyaan yang Sering Diajukan' juga tersedia untuk pengguna atau aktor kunci ASSIST di bawah tab 'FAQ' di situs web ASSIST di: <https://assist.asean.org/read/faq/30/>.

Lampiran 4.

STUDI KASUS HIPOTETIS

Beberapa studi kasus dikembangkan untuk menguji operasionalisasi dan fungsi sistem ASSIST. Skenario-skenario yang disimulasikan ini menambahkan rincian realistis dalam menggambarkan ruang lingkup ASSIST yang dimaksudkan dan interaksi antara perusahaan pemohon pengaduan, Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Nasional. Informasi dalam lima studi kasus ini bersifat fiksi dan tidak mencerminkan posisi dan/atau setiap ketentuan yang berkaitan dengan Negara Anggota ASEAN tertentu. Tidak ada perusahaan, negara, perdagangan barang, jasa, maupun investasi aktual yang diidentifikasi, dimaksudkan atau harus disimpulkan.

Tutorial langkah demi langkah berdasarkan studi kasus berikut juga dikembangkan untuk pemahaman yang lebih baik tentang proses ASSIST. Tutorial tersedia di bagian terakhir alat bantu ini dan juga di situs web ASSIST di <https://assist.asean.org/read/proces/20>.

Skenario pertama adalah untuk pengaduan yang tidak tercakup dalam ASSIST, skenario kedua dan ketiga adalah kasus-kasus tiruan tentang perdagangan barang, sementara dua skenario terakhir adalah kasus-kasus yang bersifat hipotesa perdagangan jasa.

Skenario

Kasus 1:

Pengaduan diajukan oleh Perusahaan ASEAN dan ditolak oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Alasan Penolakan:

Pengaduan tersebut berkaitan dengan masalah yang berada di luar lingkup ASSIST dan dengan demikian tidak sah untuk diajukan oleh Perusahaan ASEAN.

Kasus 2:

Pengaduan yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan yang berbasis di ASEAN atas nama Anggotanya, Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST sebagai pengajuan yang sah, (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), tetapi ditolak oleh Titik Kontak Tujuan

Alasan Penolakan:

Pengaduan tersebut ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) karena perselisihan yang sama telah diajukan ke Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) dalam pengaduan yang diajukan oleh negara pendaftaran Perusahaan ASEAN (tempat Titik Kontak Asal (HCP) berada) terhadap negara Titik Kontak Tujuan. Hal ini menempatkan pengaduan di luar lingkup ASSIST dan Titik Kontak Tujuan (DCP) berhak untuk menolak. Dalam kasus yang dipertaruhkan, penolakan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) cukup bermotivasi dan termasuk dalam kedaulatan Negara-negara Anggota ASEAN dalam sistem ASSIST.

Kasus 3:

Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN atas nama kliennya, Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) dan telah diajukan secara sah (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), juga diterima dan solusi diajukan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Perusahaan ASEAN.

Alasan Penerimaan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan tersebut sebagai masalah yang mana ia bersedia untuk terlibat dengan Pengacara ASEAN melalui ASSIST, berinteraksi dengan Otoritas Nasional (RAS) Terkait dalam negeri dan memberikan solusi kepada Pengacara ASEAN melalui ASSIST.

Dalam kasus yang dipertaruhkan, Titik Kontak Asal (HCP) tidak terlibat secara aktif, tetapi semua kemungkinan langkah lain dalam prosedur ASSIST, termasuk permintaan awal oleh Pengelola Sistem (CA) untuk informasi tambahan dari Pengacara ASEAN, disimulasikan untuk tujuan memeriksa proses ASSIST secara lengkap.

Kasus 4:

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) telah diajukan secara sah (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), juga diterima dan Titik Kontak Tujuan (DCP) mengajukan solusi dan diterima oleh Perusahaan ASEAN

Alasan Penerimaan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan sebagai masalah yang mana negara anggota ASEAN tertentu bersedia untuk terlibat dengan Perusahaan ASEAN tersebut, berinteraksi dengan Otoritas Relevan dalam negeri (RA) dan memberikan solusi untuk AE melalui ASSIST. Kasus yang dipertaruhkan disusun untuk mencerminkan Moda 1 (atau apa yang disebut dengan Pasokan Lintas Batas (*Cross Border Supply*)) dari perdagangan jasa internasional, yang didefinisikan dalam Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS)*) dan Perjanjian Umum tentang Perdagangan Jasa (*General Agreement on Trade (GATS)*), mutatis mutandis, sebagai pasokan jasa dari wilayah suatu negara ke wilayah negara lain atau, dengan kata lain, dalam semua kasus komersial di mana jasa bergerak melintasi perbatasan.

Kasus 5:

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN (perusahaan induk dari anak perusahaannya), yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) sebagai pengajuan yang sah (yaitu., Lengkap dan tercakup dalam ruang lingkup ASSIST), tetapi ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP).

Alasan Penolakan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menolak pengaduan tersebut karena menemukan bahwa tuduhan oleh Perusahaan ASEAN tersebut tidak bermanfaat karena Titik Kontak Tujuan (DCP) telah memenuhi komitmen ASEAN yang berkaitan. Kasus yang dipertaruhkan berada di bawah Moda 3 (Kehadiran Komersial (*Commercial Presence*)) dari perdagangan jasa, yang mutatis mutanda didefinisikan dalam GATS dan AFAS, sebagai pasokan pemasok jasa dari satu negara, melalui kehadiran komersial di wilayah negara lain.

Perusahaan ASEAN dalam hal ini adalah perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN lain dari anak perusahaannya di mana Subyek Negara Anggota ASEAN atau DCP berada dan yang sebenarnya adalah yang bermasalah atau membuat pengaduan.

Kasus 1:**Pengaduan yang Ditolak oleh Pengelola Sistem (CA)****Pemohon Pengaduan**

Sdr. Very Upset adalah seorang direktur dari *Blue Sapphire Consulting Group* (Perusahaan ASEAN) dan ia bergelar sarjana dalam bidang ekonomi. Ia telah mendapat tawaran pekerjaan di perusahaan konsultan di AMS-y (Negara Tujuan) dan bermaksud untuk pindah ke Phnom Penh dan tinggal di sana secara permanen.

Rincian Pengaduan

Perusahaan Kamboja mengindikasikan bahwa dibutuhkan sekitar satu bulan untuk mendapatkan ijin kerja Sdr. Very Upset. Namun, prosedurnya memakan waktu lebih lama dan sekarang hampir tiga bulan ijin tersebut ditahan oleh Pemerintah AMS-Y. Ini membahayakan peluang Sdr. Upset untuk mendapatkan pekerjaan. Sdr. Upset ingin mengajukan pengaduan ASSIST terhadap Pemerintah Kamboja, melalui perusahaannya di AMS-X, karena telah menunda penerbitan ijin kerjanya. Dasar pengaduan Sdr. Upset adalah, bahwa ada Perjanjian ASEAN tentang Perpindahan Sementara Penyedia Jasa (*ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons*), yang memungkinkan pergerakan bebas orang-orang terampil di dalam ASEAN serta Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*ASEAN Framework Agreement on Services/AFAS*).

Pemeriksaan Oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem ASSIST (CA) (yaitu, Sekretariat ASEAN) memeriksa pengaduan dan menolaknya. Kasus ini tampaknya lebih merupakan masalah pribadi perorangan daripada masalah perusahaan dan, oleh karena itu, tidak tercakup oleh Perjanjian ASEAN tentang Perpindahan Sementara Penyedia Jasa, yang menyatakan dalam Pasal 2.2 bahwa hal itu tidak berlaku untuk langkah-langkah yang mengenai para penyedia jasa yang mencari akses ke pasar tenaga kerja dari Negara Anggota ASEAN lainnya, juga tidak akan berlaku untuk langkah-langkah mengenai kewarganegaraan, tempat tinggal atau pekerjaan secara permanen.

ASSIST tersedia untuk pengaduan yang dipicu oleh Perusahaan ASEAN (yaitu, badan hukum yang terdaftar, bukan penyedia jasa perorangan) dan penggunaan badan hukum secara artifisial (yaitu, Perusahaan ASEAN), untuk mengatasi dan mengeluarkan masalah yang merujuk pada interaksi antara Negara-negara Anggota ASEAN dan penyedia jasa perorangan, tidak cukup untuk memperluas cakupan ASSIST kepadanya. Dalam kasus yang dipertaruhkan, Sdr. Upset harus berinteraksi langsung dengan Kementerian Dalam Negeri dan/atau Kementerian Tenaga Kerja AMS-Y. ASSIST bukan instrumen yang ada untuk itu.

Hasil

Penolakan itu tampak sah dan cukup dapat dibenarkan. ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai prosedur di mana tidak ada pengaduan yang diajukan.

Kasus 2:

Pengaduan yang Diajukan oleh Asosiasi Perdagangan Berbasis ASEAN dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Pemohon Pengaduan

Perusahaan ASEAN adalah perusahaan terdaftar di AMS-X. Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN (*ASEAN Tobacco Trade Association*), Asosiasi Perdagangan yang berbasis di ASEAN, mengajukan pengaduan ASSIST atas nama Perusahaan ASEAN terhadap AMS-Y (Titik Kontak Tujuan) mengenai sejumlah langkah-langkah fiskal dan bea cukai AMS-Y yang memengaruhi rokok yang diekspor dari AMS- X ke AMS-Y.

Rincian Pengaduan

Langkah-langkah tersebut termasuk praktek penilaian bea cukai AMS-Y, pajak cukai, pajak kesehatan, rejim PPN, persyaratan lisensi ritel dan jaminan impor yang dikenakan pada importir rokok. Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN mengklaim bahwa AMS-Y mengatur langkah-langkah ini secara parsial dan tidak wajar dan dengan demikian melanggar Pasal 57 ATIGA, yang memasukkan ke dalam ASEAN, mutatis mutandis, Perjanjian WTO tentang Penilaian Bea Cukai. Menurut Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN, AMS-Y tidak menggunakan nilai transaksi sebagai dasar utama untuk penilaian pabean seperti yang dipersyaratkan dan gagal untuk memenuhi urutan metode penilaian yang diamanatkan oleh Pasal 57 ATIGA, melainkan menggunakan metode penilaian dengan tidak ada dasar dalam Perjanjian.

Selain itu, Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN mengklaim bahwa skema lisensi ganda AMS-Y, yang mensyaratkan bahwa pengecer tembakau dan/atau rokok memiliki lisensi terpisah untuk menjual rokok dalam negeri dan impor, tidak konsisten dengan Pasal 6 ATIGA, memasukkan Pasal III Perjanjian Umum tentang Tarif dan Perdagangan (*General Agreement on Tariffs and Trade/GATT*) tahun 1994, karena skema ini telah memberikan perlakuan yang kurang menguntungkan untuk produk impor daripada untuk produk sejenis dalam negeri.

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengaduan ini diajukan secara sah dan disetujui oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN.

Rincian pengaduan diteruskan oleh Pengelola Sistem (CA) ke Titik Kontak Tujuan (DCP) (AMS-Y) dan Titik Kontak Asal (HCP) (AMS-X).

Pemeriksaan dan Keputusan oleh Titik Kontak Tujuan

Titik Kontak Tujuan (DCP) (AMS-Y) menolak pengaduan karena berpendapat bahwa kasusnya sama dengan yang dibawa AMS-X terhadap AMS-Y di bawah mekanisme penyelesaian sengketa WTO.

Faktanya, pada 29 September 2008, AMS-X telah meminta pembentukan panel untuk menyelesaikan sengketa yang menantang rejim penilaian pabean AMS-Y yang persis sama dengan yang diterapkan pada rokok impor.

- Pada pertemuannya pada 17 November 2008, Badan Penyelesaian Sengketa WTO (*WTO Dispute Settlement Body/DSB*) telah membentuk panel, yang mengedarkan laporannya kepada para Anggota pada 15 November 2010.
- Pada 22 Februari 2011, AMS-Y memberi tahu DSB tentang keputusannya untuk mengajukan banding kepada Badan Banding masalah-masalah hukum dan interpretasi hukum tertentu yang tercakup dalam laporan panel.
- Pada 17 Juni 2011, laporan Badan Banding diedarkan kepada Anggota dan, pada pertemuannya pada 15 Juli 2011, DSB mengadopsi laporan Badan Banding dan laporan panel, sebagaimana dimodifikasi oleh laporan Badan Banding.
- Pada 11 Agustus 2011, AMS-Y memberi tahu DSB bahwa mereka bermaksud mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB sesuai dengan kewajiban WTO dan bahwa itu akan membutuhkan periode waktu yang wajar untuk melakukannya.
- Pada tanggal 23 September 2011, AMS-Y dan AMS-X memberi tahu DSB bahwa mereka telah sepakat dalam jangka waktu yang wajar bagi AMS-Y untuk mematuhi rekomendasi dan keputusan DSB.
- Pada pertemuan DSB pada tanggal 28 Januari 2013, AMS-Y melaporkan bahwa mereka telah menyelesaikan langkah-langkah akhir yang luar biasa dalam proses implementasinya. Namun, AMS-X tidak setuju bahwa AMS-Y telah sepenuhnya mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB.
- Pada pertemuan DSB tanggal 27 Februari 2013, AMS-X menyatakan keprihatinannya bahwa pihaknya belum diberi tahu tentang kemajuan untuk menyelesaikan ketidakonsistenan WTO yang tersisa dan menambahkan bahwa mereka akan mengambil langkah-langkah yang tepat segera.
- Pada pertemuan DSB pada tanggal 18 Juni 2014, AMS-Y melaporkan bahwa mereka tidak harus mengambil tindakan lebih lanjut untuk mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB. AMS-X tidak setuju dan berpendapat bahwa AMS-Y telah gagal untuk mematuhi.

Meskipun tidak ada kesepakatan antara AMS-X dan AMS-Y tentang apakah sengketa WTO benar-benar terselesaikan dan apakah AMS-Y telah memenuhi kewajiban WTO, pengaduan yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan Tembakau

ASEAN adalah salah satu yang disebut Titik Kontak Tujuan (DCP) dianggap sudah ditangani dalam kerangka kerja WTO, termasuk mengingat kewajiban ASEAN yang disebutkan oleh Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN dalam pengaduan ASSIST-nya. Titik Kontak Tujuan (DCP) berdaulat dalam memutuskan apakah mereka akan terlibat dalam Proses ASSIST untuk menawarkan solusi kepada Asosiasi Perdagangan ASEAN yang mengajukan pengaduan.

Hasil

Penolakan tampaknya sah dan cukup dapat dibenarkan. ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusinya.

Kasus 3:

Pengaduan yang Diajukan oleh Pengacara atau Kantor Pengacara yang Terdaftar di ASEAN dan Solusi untuk Pengaduan Diajukan dan Diterima

Pemohon Pengaduan

ARISE & Partners (Perusahaan ASEAN) adalah firma hukum terdaftar yang berbasis di AMS-X. Perusahaan ini mengajukan pengaduan di bawah ASSIST atas nama kliennya, sebuah perusahaan yang terdaftar di AMS-X, dalam kaitannya dengan bea cukai baru yang dikenakan oleh AMS-Y (Titik Kontak Tujuan atau DCP) atas minyak sawit dan produk makanan yang mengandung minyak sawit berdasarkan Peraturan Pangan Kementerian Kesehatan Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015.

Rincian Pengaduan

Langkah yang diambil oleh Pemerintah AMS-Y tersebut memperkenalkan pajak atas makanan yang berkadar gula dan lemak jenuh tinggi sebagai bagian dari strategi untuk mengatasi masalah obesitas yang meningkat di Singapura.

ARISE & Partners mengklaim bahwa langkah AMS-Y secara tegas menargetkan minyak sawit dan bukan hanya komponen lemak jenuh dari minyak sawit dan produk-produk yang mengandung minyak kelapa sawit, sehingga mendiskriminasi minyak sawit dan menjadikan produk tersebut sebagai satu kesatuan secara keseluruhan alih-alih hanya mencegah konsumsi produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas dari lemak nabati atau hewani, secara berlebihan.

Dalam pengaduan ASSIST-nya, *ARISE & Partners* mengklaim bahwa langkah yang diambil dan diterapkan oleh AMS-Y bertentangan dengan Pasal 6 ATIGA (mengenai Perlakuan Nasional atas Perpajakan dan Regulasi Internal), karena langkah diskriminasi terhadap minyak sawit secara keseluruhan dan tidak diterapkan pada produk 'serupa' lainnya yang diproduksi atau dijual di AMS-Y (yaitu, produk makanan yang mengandung lemak jenuh yang berasal dari kedelai, bunga matahari, rapa (*rapeseed*), jagung, kacang atau lemak hewani).

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA)

Pengaduan ini diajukan secara sah oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN, tetapi Pengelola Sistem (CA) ASSIST meminta informasi tambahan dari pemohon pengaduan untuk menilai tuduhan dan menerima pengaduan dengan semestinya. Secara khusus, Pengelola Sistem (CA) meminta pengaduan diajukan kembali dengan melampirkan informasi tentang tindakan AMS-Y yang diduga tidak konsisten dengan ATIGA.

Pengaduan Diajukan Kembali dengan Informasi Tambahan

ARISE & Partners mengajukan pengaduan kembali dan beserta lampiran dan salinannya (dalam bahasa Inggris) baik salinan Peraturan Menteri Kesehatan AMS-Y Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015, maupun ringkasan hukum yang merinci tuduhannya, bagian dari AMS-Y tindakan yang dianggap diskriminatif, dan argumen yang diyakini oleh Perusahaan ASEAN harus dipertimbangkan untuk tujuan menerima pengaduan dan mungkin memberikan solusi.

Pengelola Sistem (CA) Menerima

Atas dasar pengaduan yang diajukan kembali dan sekarang sudah lengkap, Pengelola Sistem (CA) menerima pengaduan yang tercakup dalam ruang lingkup ASSIST dan diajukan secara sah. Proses ASSIST dimulai dan pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan) dan disalin ke AMS-X (Titik Kontak Asal) sebagai informasi.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Setuju untuk Menerima

Titik Kontak Tujuan (DCP) (yaitu, Departemen Perdagangan dan Industri AMS-Y) memeriksa pengaduan tersebut, secara tidak resmi berinteraksi dengan Otoritas Terkait di dalam negerinya, yaitu Kantor Perdana Menteri, Departemen Kesehatan, Departemen Keuangan, Otoritas Agro-pangan, Kedokteran Hewan, dan Badan Promosi Kesehatan AMS-Y, dan menjawab kepada Pengelola Sistem (CA) bahwa DCP bersedia menerima pengaduan dan terlibat dalam prosedur ASSIST.

Pencarian Penyelesaian

Setelah diskusi internal antara Titik Kontak Tujuan (DCP) dan Otoritas Terkait, timbulah kenyataan, bahwa langkah yang diambil oleh AMS-Y, yang mengenakan peningkatan cukai pada sejumlah makanan berkadar gula dan lemak jenuh tinggi, memang bertujuan untuk melemahkan semangat untuk mengkonsumsi zat-zat yang dianggap berbahaya secara berlebihan berdasarkan strategi Singapura untuk mengatasi masalah obesitas yang meningkat di kalangan warganya. Hal ini sejalan dengan langkah serupa yang diambil oleh beberapa negara di seluruh dunia dan dengan Rencana Aksi Global Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization/WHO*) untuk Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular 2013-2020, seperti diabetes dan obesitas.

Namun, AMS-Y mengakui bahwa langkah tersebut tidak menentukan produk tertentu (misalnya, antara lain, minyak sawit) dan tidak menargetkan, "secara netral", zat (yaitu, lemak jenuh) yang dianggap berbahaya oleh Pemerintah (jika dikonsumsi berlebihan) dari perspektif kebijakan diet dan kesehatan. Oleh karena itu, Titik Kontak Tujuan, berkoordinasi dengan Otoritas Terkait AMS-Y, mengajukan penangguhan segera langkah yang terkandung dalam Peraturan Menteri Kesehatan Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015, sambil menunggu amandemen untuk menghapus referensi secara tegas untuk produk tertentu dan penerapannya hanya untuk produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas berasal dari sayuran atau hewani. Singapura menggarisbawahi bahwa langkahnya tidak pernah dimaksudkan untuk memberi, *de jure* atau *de facto*, dampak atau bertujuan diskriminatif, dan mengingat tujuan perlindungan kesehatannya yang dibenarkan dalam sains dan menerapkan langkah tersebut untuk semua produk "*serupa*" yang mengandung lemak jenuh.

Penyelesaian Diajukan dan Diterima

Titik Kontak Tujuan (DCP) mengkomunikasikan solusi yang diajukan kepada Pengelola Sistem (CA), yang kemudian memberi tahu Otoritas Terkait dan Titik Kontak Asal (HCP) melalui ASSIST.

Setelah memeriksa solusi yang diajukan, *ARISE & Patners* membalas ke Pengelola Sistem (CA) melalui ASSIST dan menyatakan harapannya terpenuhi atas solusi yang diajukan sehingga menerimanya.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang diterima dan diberikan solusi oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Pemohon Pengaduan.

Kasus 4:

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN dan Solusi untuk Pengaduan yang Diajukan dan Diterima

Pemohon Pengaduan

Star 88 Co., Ltd., Perusahaan ASEAN, adalah perusahaan pengiriman yang terdaftar di AMS-X. Sebagai pemilik kapal, telah menandatangani perjanjian mengikat dua tahun sejak Januari 2018 dengan perusahaan impor-ekspor di AMS-X. Lingkup perjanjian adalah untuk mengekspor besi dan aluminium dari AMS-X ke AMS-Y dan mengimpor karet dan kapas dari AMS-Y ke AMS-X dengan menggunakan armada kapal *Star 88 Co., Ltd.*. Perusahaan ini telah sepakat untuk melakukan transaksi impor-ekspor dalam perjalanan pulang pergi dari AMS-X ke AMS-Y menggunakan kapal yang sama. Tujuannya, antara lain, adalah untuk menghemat biaya dalam konsumsi bahan bakar dan tenaga kerja dengan cara bermuatan pengiriman penuh baik dalam perjalanan masuk maupun keluar, sehingga mampu memberikan jasa yang hemat biaya dan kompetitif secara lintas batas kepada pelanggan yang berbasis di baik AMS-X maupun di AMS-Y.

Rincian Pengaduan

Pada bulan Agustus 2018, *Star 88 Co., Ltd.* mengetahui bahwa AMS-Y telah mengeluarkan undang-undang pengiriman baru, yaitu Undang-Undang Menteri Perdagangan No. 13 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa komoditas tertentu untuk impor atau ekspor hanya dapat diangkut dengan perusahaan transportasi maritim nasional. Keempat komoditas (yaitu., besi, aluminium, karet dan kapas), adalah beberapa komoditas yang tercantum dalam undang-undang pengiriman yang baru ini. Undang-undang baru ini tentu saja akan mengakibatkan kerugian finansial bagi bisnis *Star 88 Co., Ltd.* dan mencegahnya menyediakan jasa pengiriman maritim antara AMS-X dan AMS-Y. *Star 88 Co., Ltd.* sangat khawatir dan percaya bahwa pengembangan legislatif ini bertentangan dengan perdagangan bebas, dengan semangat Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan, mungkin, bertentangan dengan komitmen dan kewajiban khusus AMS-Y berdasarkan perjanjian ekonomi ASEAN (misalnya, Perjanjian Kerangka kerja ASEAN tentang Jasa, atau AFAS).

Star 88 Co., Ltd. mengajukan pengaduan di bawah ASSIST berkaitan dengan penerbitan undang-undang pengiriman baru oleh AMS-Y. AE berpendapat bahwa undang-undang baru ini adalah langkah proteksionisme yang jelas dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip perdagangan bebas dan hukum adat mengenai jasa maritim internasional, yang akan berdampak berat pada perusahaan pelayaran AMS-X yang menawarkan jasa transportasi laut lintas batas dalam kaitannya dengan komoditas yang terpengaruh oleh undang-undang ini. Lebih lanjut, AE mengklaim bahwa langkah baru AMS-Y ini jelas merupakan pelanggaran terhadap komitmen yang dibuat oleh AMS-Y kepada Organisasi Perdagangan Dunia dan, yang paling penting untuk tujuan ASSIST, adalah pelanggaran yang jelas terhadap Jadwal Komitmen ASEAN Khusus. AMS-Y di bawah AFAS, di mana AMS-Y telah berkomitmen untuk memungkinkan perusahaan pelayaran asing yang menawarkan jasa transportasi angkutan lintas batas di ASEAN untuk beroperasi di perairannya tanpa perlakuan pembatasan akses pasar dan nasional.

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN pada awalnya memeriksa dan menerima pengaduan yang tercakup dalam lingkup ASSIST dan menilainya sebagai pengaduan yang diajukan secara sah.

Perusahaan ASEAN telah memberikan bukti bahwa perusahaannya adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN (yaitu, AMS-X) dengan memberikan nomor pendaftaran perusahaan dan salinan elektronik dari pendaftaran perusahaan/ bisnisnya dalam terjemahan bahasa setempat dan bahasa Inggris (tidak resmi). Perusahaan ASEAN juga telah melampirkan salinan Undang-Undang Menteri Perdagangan No. 13 Tahun 2018 yang diduga melanggar Jadwal Komitmen ASEAN Khusus AMS-Y berdasarkan AFAS. AE juga telah memberikan uraian terperinci dalam bentuk pengaduan masalah dalam konteks undang-undang baru dan dugaan-dugaannya, yang dianggap cukup oleh Pengelola Sistem (CA).

Rincian pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan (DCP) atau DCP) dan disalin ke AMS-X (Titik Kontak Asal atau HCP) untuk informasi.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Menerima Pengaduan

Titik Kontak Tujuan (DCP) AMS-Y, (yaitu, Kementerian Perdagangan AMS-X) memeriksa pengaduan tersebut, berinteraksi secara informal dengan Otoritas Terkait dalam negeri (RA), yaitu Direktorat Jenderal Perdagangan Internasional, Kementerian Transportasi, Kementerian Perhubungan Urusan Kelautan dan Perikanan, dan Kementerian Keuangan, dan berkomunikasi dengan Pengelola Sistem (CA) yang ingin menerima pengaduan dan terlibat dalam prosedur ASSIST.

Pencarian Penyelesaian

Setelah diskusi internal antara DCP dan RA, AMS-Y memutuskan untuk menunda penerapan peraturan baru yang mewajibkan importir dan eksportir komoditas tertentu, termasuk besi, aluminium, kapas dan karet, untuk hanya menggunakan kapal dalam negeri AMS-Y (yaitu, kapal milik perusahaan pelayaran maritim yang berbasis di AMS-Y), karena ada juga kritik dan ketidaksetujuan dari eksportir setempat bahwa peraturan baru ini mungkin akan memengaruhi volume ekspor dan pendapatan Negara, karena akan membuat investor asing terasing atau mengasingkannya, sebab banyak pembeli dari komoditas terbatas sekarang sedang menunggu finalisasi kontrak mereka. Namun, AMS-Y menyatakan bahwa mereka tidak bermaksud untuk membuat peraturan tersebut dilihat sebagai langkah proteksionis terhadap kapal asing dan melanggar prinsip-prinsip perdagangan bebas. AMS-Y menggarisbawahi bahwa langkah awalnya ditujukan untuk mendorong industri pengiriman AMS-Y untuk meningkatkan kapasitas pengiriman dalam negeri karena lebih dari 90% dari semua pengiriman di perairan AMS-Y ditangani oleh kapal asing. Dengan demikian, misalnya, dalam industri karet, lebih dari 90% pengiriman ekspor dilakukan oleh kapal asing. Kapasitas pengiriman dalam negeri diperkirakan mencapai 50 juta ton pada tahun 2017, sementara kapal asing mengirim 800 juta ton pada tahun yang sama, perbedaannya sangat besar.

AMS-Y menambahkan bahwa tujuan utama dari peraturan ini adalah bahwa perusahaan jasa pengiriman dalam negeri mulai mendapatkan manfaat lebih signifikan dari meningkatnya jumlah perdagangan laut di perairan AMS-Y. Saat ini, sebagian besar kontrak dan volume perdagangan laut didominasi oleh perusahaan jasa pengiriman asing. Namun, AMS-Y setuju bahwa penerapan itu membutuhkan proses secara lebih bertahap daripada menghentikannya secara tiba-tiba, sehingga keputusan untuk menunda tanpa tenggat waktu (walaupun tidak mencabut) penerapan undang-undang baru.

Solusi Diajukan dan Diterima

Titik Kontak Tujuan (DCP) mengomunikasikan solusi yang diajukan kepada Pengelola Sistem (CA), yang pada gilirannya memberitahu Otoritas Terkait dan Titik Kontak Asal (HCP) melalui ASSIST.

Setelah meninjau solusi yang diajukan, *Star 88 Co., Ltd.* menjawab ke Pengelola Sistem (CA) melalui ASSIST dan menyatakan terpenuhi harapannya atas solusi yang diajukan sehingga menerimanya.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang diterima dan diberikan penyelesaian oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Pemohon.

Kasus 5:

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN (Perusahaan Induk dari Anak Perusahaannya) dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Pemohon Pengaduan

AirTel Co., Ltd. adalah perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di AMS-Y. Perusahaan ini adalah anak perusahaan dari *AirTel Holdings, Inc.* yang berbasis di AMS-X. 80% dari total saham yang dikeluarkan oleh *AirTel Co., Ltd.* dimiliki oleh pemegang saham AMS-X dan jabatan tingkat manajemen seniornya didominasi oleh warga negara AMS-Y. Lisensi pengoperasian *AirTel Co., Ltd.* telah dicabut oleh Otoritas Komunikasi Nasional AMS-Y pada September 2018 dengan argumen bahwa lisensi telekomunikasi yang dimiliki oleh *AirTel Co., Ltd.* tidak lagi berlaku. Faktanya, pada Agustus 2018, AMS-Y telah mengubah Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi No. 1500, di mana operator asing tidak lagi diijinkan untuk mengajukan lisensi Tipe B dan Tipe C.

Lisensi telekomunikasi tipe B adalah untuk operator dengan atau tanpa jaringannya sendiri, tetapi menyediakan jasa yang menargetkan satu atau bahkan beberapa segmen publik. Lisensi telekomunikasi tipe C adalah untuk operator dengan jaringan yang menyediakan jasa kepada masyarakat umum, atau jasa yang menyebabkan dampak signifikan pada persaingan yang sehat, kepentingan publik, atau memerlukan perlindungan konsumen khusus. Pemohon yang mengajukan lisensi untuk Tipe B dan Tipe C haruslah perusahaan yang sekurangnya 51% sahamnya dimiliki oleh warga negara AMS-Y dan sekurangnya tiga perempat dari manajemen tingkat senior pemohon dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat, sebagai perwakilan dari perusahaan pemohon, adalah harus warga negara AMS-Y. *AirTel Co., Ltd.* merasa telah diperlakukan tidak adil karena hanya mengikuti proses pemerintah pada saat ia telah mengajukan lisensi dan tidak menerima pemberitahuan dari AMS-Y mengenai perkembangan baru ini. Perusahaan ini juga telah memenuhi persyaratan untuk perusahaan asing dengan mayoritas pemegang saham asing, dan memperoleh Ijin Usaha Asing dari Kementerian Perdagangan.

Pencabutan lisensi *AirTel Co., Ltd.* dan amandemen peraturan lisensi bisnis telah menyebabkan saham *AirTel Co.*, induk perusahaan *AirTel Holdings, Inc.*, turun 5,67% di AMS-X karena AMS-Y adalah pasar seluler terbesar kedua di dunia. *AirTel Co., Ltd.* percaya bahwa pencabutan lisensi merupakan diskriminasi terhadap investor asing di sektor telekomunikasi dan pelanggaran terhadap komitmen dan kewajiban spesifik AMS-Y berdasarkan Perjanjian Kerangka kerja ASEAN (AFAS) Terkait tentang Jasa.

Rincian Pengaduan

AirTel Co., Ltd. memutuskan untuk mengajukan pengaduannya melalui ASSIST. Namun, di bawah ASSIST, Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di AMS-Y tidak dapat mengajukan pengaduan terhadap AMS-Y untuk langkah yang diambil atau diatur oleh yang terakhir. Dalam kaitannya dengan perdagangan jasa, prinsip ini akan mengesampingkan setiap pengaduan yang diajukan di bawah Moda 3 tentang Kehadiran Komersial, di mana suatu Perusahaan ASEAN terdaftar secara hukum dan 'hadir secara komersial' di AMS-Y akan perlu mengajukan pengaduan terhadap ukuran AMS-Y. Dengan demikian, *AirTel Co., Ltd.* memutuskan untuk meminta perusahaan induknya, *AirTel Holdings, Inc.*, yang berbasis dan terdaftar secara hukum di AMS-X, untuk membawa kasus ini di bawah ASSIST melawan AMS-Y.

Dengan demikian, *AirTel Holdings, Inc.*, Perusahaan ASEAN, perusahaan yang terdaftar di AMS-X, mengajukan pengaduan di bawah ASSIST berkaitan dengan pencabutan lisensi anak perusahaannya, *AirTel Co., Ltd.* yang terdaftar di AMS -Y. *AirTel Holdings, Inc.* berpendapat bahwa pencabutan lisensi *AirTel Co., Ltd.* dan amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi adalah tindakan ilegal di sektor telekomunikasi oleh AMS-Y dan dengan demikian, diskriminasi terhadap investor asing dan jelas pelanggaran Jadwal Komitmen ASEAN Khusus AMS-Y berdasarkan AFAS di mana AMS-Y telah berkomitmen untuk memungkinkan kehadiran komersial perusahaan asing (yaitu, Moda 3 penyediaan jasa telekomunikasi), dengan kata lain hak hukum untuk operator asing, terdaftar secara resmi di Negara Anggota ASEAN lainnya untuk menyediakan jasa melalui pendirian komersial, tanpa batasan untuk perlakuan akses pasar dan nasional.

Pemeriksaan Oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN pada awalnya memeriksa dan menerima pengaduan yang tercakup dalam lingkup ASSIST dan sebagai yang diajukan secara sah.

Perusahaan ASEAN telah memberikan bukti bahwa perusahaan itu adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN dengan memberikan nomor pendaftaran perusahaan dan salinan elektronik dari pendaftaran perusahaan/bisnisnya dalam bahasa setempat dan terjemahan bahasa Inggris (tidak resmi). Perusahaan ASEAN juga telah melampirkan salinan Jadwal Spesifik AMS-Y dari Komitmen Jasa ASEAN, khususnya di sektor Jasa Telekomunikasi, serta Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi AMS-Y 2010 No. 1500 dan amandemen yang dilakukan (2018).

Rincian pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan (DCP) atau DCP) dan disalin dan disampaikan ke AMS-X (Titik Kontak Asal (HCP) atau HCP) untuk informasi.

Pemeriksaan dan Keputusan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Titik Kontak Tujuan (DCP) AMS-Y, (yaitu, Kementerian Perdagangan AMS-X) meninjau pengaduan tersebut, berinteraksi secara tidak resmi dengan Otoritas Terkait dalam negeri (RA), yaitu Kementerian Telekomunikasi, Otoritas Komunikasi Nasional, dan Kementerian Perdagangan, dan berkomunikasi dengan CA bahwa ia ingin menolak pengaduan.

Titik Kontak Tujuan (DCP) menemukan dasar yang cukup bahwa AMS-Y telah memenuhi komitmen ASEAN Terkait dan bahwa pengaduan tersebut kurang layak. Ia berpendapat bahwa, meskipun berdasarkan Jadwal Komitmen Spesifik AFAS, AMS-Y tidak memiliki batasan kepemilikan asing, dinyatakan dalam Komitmen Horizontalnya bahwa, sebagai batasan untuk akses pasar, Keberadaan Komersial dari penyedia jasa asing dapat dalam bentuk perusahaan patungan dan/atau kantor perwakilan, yang harus memenuhi persyaratan berikut: (i) tidak lebih dari 49% dari saham modal perusahaan dapat dimiliki oleh mitra asing; (ii) setidaknya tiga perempat dari manajemen tingkat senior perusahaan dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat sebagai perwakilan perusahaan haruslah warga negara AMS-Y. Dengan demikian, amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi 2018 No. 1500 tidak melanggar Jadwal AMS-Y mengenai Komitmen Jasa.

Menanggapi klaim AE bahwa pihaknya belum menerima pemberitahuan dari AMS-Y tentang amandemen baru, AMS-Y menjawab bahwa Pemerintah AMS-Y telah mengumumkan amandemen undang-undang tersebut melalui situs web resmi pemerintah dan surat kabar lokal setelah diberlakukan telah disetujui pada 1 September 2018.

Hasil

Alasan penolakan Titik Kontak Tujuan dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan diperiksa untuk kecukupan bahasa dan informasi. Pengelola Sistem (CA) menerima alasan penolakan karena tampaknya sah dan cukup dibenarkan. Pengelola Sistem (CA): (i) memberitahu Perusahaan ASEAN tentang keputusan tersebut; (ii) memberitahu Perusahaan ASEAN bahwa proses ASSIST telah diakhiri; dan (iii) memberitahu Perusahaan ASEAN tentang opsi-opsinya (yaitu, tindakan hukum, arbitrase, penarikan jasa, dll.) serta memberitahu Pengelola Sistem (CA) apakah ia berniat untuk melakukan tindakan-tindakan tersebut.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusi.