

RANCANGAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara perlu mewujudkan pembangunan nasional yang didukung dengan perekonomian nasional yang lebih optimal;
 - b. bahwa untuk meningkatkan perekonomian nasional, perlu perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan serta mendukung pelaku usaha barang dan/atau penyedia jasa untuk memberikan jaminan atas mutu, jumlah, keamanan barang dan/atau jasa;
 - c. bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum saat ini sehingga perlu disesuaikan dan diganti guna meningkatkan perlindungan terhadap konsumen;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Undang-Undang tentang Pelindungan Konsumen;

Mengingat: Pasal 20 dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Konsumen adalah orang perseorangan atau badan, yang menggunakan barang dan/atau memanfaatkan jasa baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dengan tujuan tidak diperdagangkan kembali atau tidak menjadi unsur dalam memproduksi barang dan/atau menghasilkan jasa lain.
2. Pelindungan Konsumen adalah upaya mewujudkan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen.

3. Barang adalah setiap benda, berwujud atau tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, dan dapat dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan yang diperdagangkan atau digunakan oleh Konsumen dan telah ditempatkan dalam peredaran.
4. Jasa adalah layanan komersial atau profesional berbentuk pekerjaan atau prestasi yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan telah ditawarkan atau diinformasikan.
5. Pelaku Usaha Barang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di luar jaringan maupun dalam jaringan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian, dan menyelenggarakan kegiatan usaha yang bertujuan memproduksi, mengimpor, dan/ atau memperdagangkan Barang.
6. Penyedia Jasa adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di luar jaringan maupun dalam jaringan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan layanan yang bertujuan menghasilkan dan/atau memberikan Jasa.
7. Penyedia Jasa Komersial adalah Penyedia Jasa yang bertujuan untuk memperoleh laba.
8. Penyedia Jasa Profesional adalah Penyedia Jasa yang bertujuan untuk mencari nafkah.
9. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu Barang dan/atau Jasa untuk menarik minat beli Konsumen terhadap Barang dan/atau Jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
10. Penyedia Jasa Periklanan adalah penyedia Jasa yang melakukan Promosi terhadap Barang dan/atau Jasa.
11. Impor Barang adalah kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean.
12. Impor Jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
13. Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis yang memuat klausula baku yang ditetapkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.
14. Klausula Baku adalah pernyataan di dalam suatu Perjanjian Baku yang ditetapkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.
15. Sengketa Konsumen adalah perselisihan atau sengketa dalam ruang lingkup perbuatan melawan hukum atau perbuatan ingkar janji yang terjadi antara Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dengan Konsumen karena Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa menolak, tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan Konsumen.
16. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
17. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
18. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.
19. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan Pelindungan konsumen.
20. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan Sengketa Konsumen antara Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dengan Konsumen.

21. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah Pusat yang mempunyai kegiatan menangani Pelindungan konsumen.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Pelindungan Konsumen diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. manfaat;
- b. keadilan;
- c. keseimbangan;
- d. keamanan dan keselamatan Konsumen;
- e. kesehatan;
- f. berwawasan lingkungan; dan
- g. kepastian hukum.

Pasal 3

Pelindungan Konsumen diselenggarakan dengan tujuan:

- a. mewujudkan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa;
- b. menciptakan sistem Pelindungan Konsumen untuk mewujudkan kepastian hukum dan keterbukaan akses terhadap informasi;
- c. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Konsumen untuk melindungi diri;
- d. meningkatkan pemberdayaan Konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak sebagai Konsumen;
- e. meningkatkan harkat dan martabat Konsumen;
- f. menumbuhkan sikap bertanggung jawab Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa mengenai hak dan kewajibannya terhadap Konsumen; dan
- g. meningkatkan mutu Barang dan/atau Jasa demi keamanan dan keselamatan Konsumen serta kelangsungan usaha atau layanan.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 4

- (1) Para pihak dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen meliputi:
 - a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
 - b. Konsumen; dan
 - c. Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.
- (2) Pelaku Usaha Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas:
 - a. produsen;
 - b. importir;
 - c. distributor;
 - d. agen;
 - e. grosir;
 - f. pengecer; dan
 - g. Pelaku Usaha Barang lainnya.
- (3) Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas:
 - a. Penyedia Jasa Komersial; dan
 - b. Penyedia Jasa Profesional.
- (4) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat menyelenggarakan kegiatan usaha Barang dan/atau kegiatan layanan Jasa baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan.

- (5) Penyelenggaraan kegiatan usaha Barang dan/atau kegiatan layanan Jasa dalam jaringan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik.

Pasal 5

Obyek dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen merupakan transaksi antara Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang meliputi Barang dan/atau Jasa baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan.

Pasal 6

Lingkup pengaturan dalam Undang-Undang ini meliputi:

- a. hak dan kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa;
- b. larangan bagi Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa;
- c. Perjanjian Baku;
- d. tanggung jawab Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa;
- e. tugas, wewenang, dan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- f. pembinaan dan pengawasan;
- g. kelembagaan;
- h. pengaduan, gugatan sengketa, dan penyelesaian Sengketa Konsumen; dan
- i. penyidikan.

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN SERTA PELAKU USAHA BARANG DAN PENYEDIA JASA

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 7

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Konsumen memiliki hak dan kewajiban.
- (2) Hak Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. hak atas mutu, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan Barang dan/atau memanfaatkan Jasa sesuai standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - b. hak untuk memilih Barang dan/atau Jasa;
 - c. hak untuk mendapatkan Barang dan/atau Jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan/ atau jaminan yang dijanjikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. hak untuk mendapatkan Barang dan/atau Jasa yang penggunaan atau pemanfaatannya menjamin lingkungan yang sehat;
 - e. hak atas informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi dan jaminan atas Barang dan/atau Jasa;
 - f. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas Barang yang digunakan dan/atau Jasa yang dimanfaatkan;
 - g. hak untuk mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan Konsumen;
 - i. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jelas;
 - j. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - k. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila Barang dan/atau Jasa yang diterima tidak sesuai dengan standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;

- l. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara khusus apabila memiliki kemampuan berbeda dengan kemampuan orang perseorangan pada umumnya;
 - m. hak untuk membentuk asosiasi Konsumen; dan
 - n. hak lain yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Membaca, mendengarkan, dan mengikuti petunjuk penggunaan Barang dan/atau pemanfaatan Jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - b. beriktikad baik dalam melakukan transaksi Barang dan/atau Jasa;
 - c. membayar sesuai dengan nilai tukar Barang dan/atau Jasa yang disepakati dengan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa;
 - d. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lain.
- (4) Dalam hal Konsumen tidak menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Konsumen kehilangan hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian.

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa

Pasal 8

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa memiliki hak dan kewajiban.
- (2) Hak Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar Barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang diberikan;
 - b. hak untuk mengembangkan model dan/atau teknologi Barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang diberikan dalam rangka memenuhi standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi;
 - c. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;
 - d. hak untuk melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh Barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan layanan;
 - b. memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi, jaminan, dan harga Barang dan/atau kondisi, jaminan, dan tarif Jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - c. memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan Barang yang diperdagangkan dan/atau pemanfaatan, perbaikan, dan pemeliharaan Jasa yang diberikan;
 - d. memberi tanggapan dan/atau menindaklanjuti pengaduan Konsumen;
 - e. memperlakukan dan/atau melayani Konsumen secara benar;
 - f. memperlakukan dan/atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - g. menjamin mutu Barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang diberikan sesuai dengan standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi

- yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
- h. memberi kesempatan kepada Konsumen yang memperoleh Barang di luar jaringan untuk mencoba Barang tertentu yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan;
 - i. menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual atas Barang yang pemanfaatannya paling sedikit 1 (satu) tahun;
 - j. memberi garansi atas Barang yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan serta Jasa yang dihasilkan dan/atau diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - k. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan Barang dan/atau pemanfaatan Jasa karena kesalahan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - l. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila Barang yang digunakan dan/atau Jasa yang dimanfaatkan tidak sesuai dengan standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - m. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila tidak menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual sesuai dengan perjanjian;
 - n. memberikan ganti rugi jika tidak memenuhi atau gagal memenuhi garansi yang dijanjikan, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan; menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
 - o. memproduksi dan memperdagangkan Barang dan/atau menghasilkan dan memberikan Jasa yang menjamin lingkungan yang sehat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - p. menyediakan layanan informasi untuk Konsumen; dan
 - q. kewajiban yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha barang dan/atau Penyedia Jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan;
 - b. penghentian sementara kegiatan berusaha;
 - c. pengenaan denda administratif;
 - d. pengenaan daya paksa polisional;
 - e. pencabutan lisensi/sertifikasi/persetujuan; dan/atau
 - f. pencabutan perizinan berusaha.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, jenis, besaran denda, dan tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB V

LARANGAN BAGI PELAKU USAHA BARANG DAN PENYEDIA JASA

Bagian Kesatu

Larangan Bagi Pelaku Usaha Barang

Pasal 10

Pelaku Usaha Barang dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan:

- a. barang yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. barang yang tidak mencantumkan label atau bentuk lain penjelasan barang dalam bahasa Indonesia yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, jumlah dalam hitungan, komposisi, jaminan, keistimewaan atau

- manfaat, petunjuk penggunaan, nomor izin edar, tanggal pembuatan, keterangan/batas kedaluwarsa, efek samping, nama dan alamat produsen, pernyataan halal, dan/atau keterangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang tersebut;
 - d. barang yang tidak mengikuti ketentuan proses produksi halal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. barang yang tidak mencantumkan dan/atau menyertakan petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f. barang yang tidak memberikan informasi secara lengkap dan benar atas Barang yang cacat dan/atau bekas;
 - g. barang yang tidak memiliki izin edar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. barang yang dilarang untuk diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - i. barang yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang sudah disepakati oleh para pihak dalam perjanjian.

Pasal 11

Pelaku Usaha Barang dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan barang dan/atau membuat pernyataan yang tidak benar mengenai:

- a. standar, persyaratan teknis, gaya atau mode, karakteristik, sejarah dan/atau kegunaan tertentu;
- b. potongan harga dan/atau harga khusus;
- c. keadaan baik dan/atau baru;
- d. sponsor, persetujuan, perlengkapan, manfaat, cara kerja atau asesoris tertentu dari pemegang merek;
- e. pembuatan oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi dengan perusahaan tertentu;
- f. ketersediaannya;
- g. tidak mengandung cacat tersembunyi;
- h. kelengkapan dari barang tertentu;
- i. asal dari daerah atau negara tertentu;
- j. harga khusus untuk waktu dan jumlah tertentu;
- k. keamanan, bahaya, risiko atau efek samping dengan menggunakan kata yang berlebihan tanpa keterangan yang lengkap;
- l. penjualan dengan menjanjikan hadiah yang diberikan secara cuma-cuma;
- m. kualitas barang sejenis lainnya lebih rendah dari barang tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung;
- n. penggunaan nama, inisial, logo, lambang, dan/atau referensi yang mengindikasikan organisasi tertentu;
- o. penggunaan jargon atau slogan yang membingungkan Konsumen;
- p. penggunaan hasil penelitian atau kutipan dari publikasi teknis atau ilmiah, untuk menyarankan secara langsung atau tidak langsung dalam penggunaan barang;
- q. harga, kegunaan, dan kandungan/komposisi isi barang; dan
- r. kondisi, tanggungan, jaminan, ganti rugi, dan hadiah menarik yang ditawarkan terhadap penggunaan barang.

Pasal 12

Dalam penjualan secara obral atau lelang, Pelaku Usaha Barang dilarang menyesatkan Konsumen dengan:

- a. menyatakan barang tersebut seolah-olah telah memenuhi standar dan/atau persyaratan teknis yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
- b. menyatakan barang tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak menjual barang yang ditawarkan tetapi dengan maksud menjual barang lain;

- d. tidak menyediakan Barang yang ditawarkan dalam jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang lain; dan/atau
- e. menaikkan harga Barang sebelum melakukan obral.

Pasal 13

Pelaku Usaha Barang dilarang menawarkan Barang dengan memberikan hadiah melalui cara undian jika tidak:

- a. memiliki izin penyelenggaraan undian gratis berhadiah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. melakukan penentuan pemenang setelah batas waktu yang dijanjikan;
- c. mengumumkan pemenang undian melalui media cetak dan/atau media elektronik yang dijanjikan; dan/atau
- d. memberikan hadiah sesuai dengan yang dijanjikan.

Pasal 14

Dalam menawarkan Barang, Pelaku Usaha Barang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap Konsumen.

Pasal 15

Dalam menawarkan Barang melalui pesanan, Pelaku Usaha Barang dilarang:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan perjanjian; dan/atau
- b. tidak menepati janji atas spesifikasi, harga, dan/atau mutu Barang yang dipesan.

Pasal 16

- (1) Pelaku usaha barang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, dan/atau Pasal 15 dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan;
 - b. penghentian sementara kegiatan berusaha;
 - c. pengenaan denda administratif;
 - d. pengenaan daya paksa polisional;
 - e. pencabutan lisensi/sertifikasi/persetujuan; dan/atau
 - f. pencabutan perizinan berusaha.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, jenis, besaran denda, dan tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 17

- (1) Selain dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Pelaku Usaha Barang dikenai sanksi perdata berupa ganti rugi atas kerugian materi dan/atau kerugian nonmateri yang dialami Konsumen akibat pelanggaran tersebut.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya disertai biaya, rugi, dan/atau bunga;
 - b. perawatan kesehatan; dan/atau
 - c. pemberian santunan cacat permanen/kematian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pelaku Usaha Barang dibebaskan dari tanggung jawab memberi ganti rugi kepada Konsumen, jika terbukti bahwa:

- a. barang yang diproduksi seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul di kemudian hari setelah masa garansi berakhir;
- c. terdapat penurunan mutu barang akibat pemberlakuan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. kerugian penggunaan barang diakibatkan oleh kelalaian Konsumen; atau

- e. jangka waktu penuntutan ganti rugi telah kedaluwarsa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

- (1) Pelaku Usaha Barang yang menjual barang kepada Pelaku Usaha Barang lain, bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada Konsumen jika:
 - a. Pelaku Usaha Barang lain menjual tanpa melakukan perubahan atas Barang tersebut; dan/atau
 - b. Pelaku Usaha Barang lain tidak mengetahui adanya perubahan Barang yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Barang, atau barang tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan/atau spesifikasi.
- (2) Pelaku Usaha Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab memberikan ganti rugi kepada Konsumen, jika Pelaku Usaha Barang lain yang membeli barang tersebut menjual kembali kepada Konsumen dengan melakukan perubahan atas barang tersebut.

Bagian Kedua Larangan Bagi Penyedia Jasa

Pasal 20

Penyedia Jasa dilarang menghasilkan dan/atau memberikan:

- a. Jasa yang tidak memenuhi standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang telah diberlakukan secara wajib yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
- b. Jasa yang tidak memenuhi kondisi, jaminan, atau manfaat sebagaimana dinyatakan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
- c. Jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, atau promosi pemberian Jasa tersebut; dan/atau
- d. Jasa yang tanpa disertai informasi dan/atau petunjuk pemanfaatan dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian.

Pasal 21

Penyedia Jasa dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan secara tidak benar, atau membuat pernyataan secara tidak benar mengenai:

- a. tarif untuk waktu dan jumlah tertentu;
- b. potongan tarif, hadiah berupa Barang, dan/atau Jasa lain secara cuma-cuma;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak, atau ganti rugi;
- d. sponsor, persetujuan, dan/atau cara kerja tertentu;
- e. sponsor, persetujuan, atau afiliasi dengan Penyedia Jasa lain;
- f. ketersediaan Jasa;
- g. asal daerah atau negara tertentu;
- h. manfaat, keamanan, keselamatan, dan/atau risiko;
- i. janji yang belum pasti; dan/atau
- j. Jasa lain yang sejenis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 22

Dalam hal pemberian Jasa dilakukan dengan memberikan potongan tarif, Penyedia Jasa dilarang menyesatkan Konsumen dengan:

- a. menyatakan Jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian;
- b. tidak memberikan Jasa yang ditawarkan dengan maksud memberikan Jasa lain;
- c. menaikkan tarif Jasa sebelum memberikan potongan tarif; dan/atau
- d. tidak menyediakan Jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual Jasa yang lain.

Pasal 23

Penyedia Jasa dilarang menawarkan Jasa dengan memberikan hadiah melalui cara undian jika tidak:

- a. memiliki izin penyelenggaraan undian gratis berhadiah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. melakukan penentuan pemenang setelah batas waktu yang dijanjikan;
- c. mengumumkan pemenang undian melalui media cetak dan/atau media elektronik yang dijanjikan; dan/atau
- d. memberikan hadiah sesuai dengan yang dijanjikan.

Pasal 24

Dalam menawarkan jasa, Penyedia Jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap Konsumen.

Pasal 25

Dalam menawarkan Jasa melalui pesanan, Penyedia Jasa dilarang:

- d. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu sesuai dengan perjanjian; dan/atau
- e. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 26

(1) Penyedia Jasa Periklanan dilarang memproduksi:

- a. iklan yang mengelabui Konsumen mengenai mutu, jumlah, bahan, kegunaan, harga, kondisi, dan/atau ketepatan waktu penerimaan barang;
- b. iklan yang mengelabui Konsumen mengenai manfaat, tarif, dan/atau ketepatan waktu penerimaan Jasa;
- c. iklan yang mengelabui jaminan atau garansi terhadap barang dan/atau Jasa;
- d. iklan yang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau Jasa;
- e. iklan yang tidak memuat informasi mengenai bahaya penggunaan barang dan/atau risiko pemanfaatan Jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. iklan yang mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan; dan/atau
- g. iklan yang melanggar etika periklanan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyedia Jasa Periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 27

Selain Penyedia Jasa periklanan, ketentuan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 berlaku untuk Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang memproduksi iklan sendiri atau dari pihak lain.

Pasal 28

(1) Penyedia Jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, dan/atau Pasal 25 atau Penyedia Jasa Periklanan yang melanggar ketentuan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan;
- b. penghentian sementara kegiatan berusaha;
- c. pengenaan denda administratif;
- d. pengenaan daya paksa polisional;
- e. pencabutan lisensi/sertifikasi/persetujuan; dan/atau
- f. pencabutan perizinan berusaha.

(2) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 yang melanggar ketentuan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, jenis, besaran denda, dan tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 29

- (1) Selain dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), Penyedia Jasa dikenai sanksi perdata berupa ganti rugi atas kerugian materi dan/atau kerugian nonmateri yang dialami Konsumen akibat pelanggaran tersebut.
- (2) Selain dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2), Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa dikenai sanksi perdata berupa ganti rugi atas kerugian materi dan/atau kerugian nonmateri yang dialami Konsumen akibat pelanggaran tersebut.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat berupa:
- a. pengembalian uang yang setara dengan nilai Jasa yang telah diberikan disertai biaya, rugi, dan/atau bunga;
 - b. perawatan kesehatan; dan/atau
 - c. pemberian santunan cacat permanen/kematian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Penyedia Jasa dibebaskan dari tanggung jawab memberi ganti rugi kepada Konsumen jika terbukti bahwa:

- a. Jasa yang dihasilkan seharusnya tidak diberikan atau tidak dimaksudkan untuk diberikan;
- b. kerugian akibat pemanfaatan Jasa timbul di kemudian hari setelah masa garansi;
- c. kerugian akibat pemanfaatan Jasa terjadi karena pemberlakuan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. kerugian pemanfaatan Jasa diakibatkan oleh kelalaian Konsumen; atau
- e. jangka waktu penuntutan ganti rugi telah kadaluwarsa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Penyedia Jasa yang memberikan hak kepada Penyedia Jasa lain untuk memberikan Jasa yang sama, bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada Konsumen jika:
- a. Penyedia Jasa lain memberikan Jasa yang sama sesuai dengan standar pemberian Jasa yang ditetapkan oleh penyedia jasa; dan/atau
 - b. Penyedia Jasa lain tidak mengetahui adanya perubahan standar pemberian Jasa yang dilakukan oleh Penyedia Jasa.
- (2) Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab memberikan ganti rugi kepada Konsumen, jika Penyedia Jasa lain memberikan jasa kepada Konsumen dengan melakukan perubahan atas standar pemberian Jasa tersebut.

BAB VI **PERJANJIAN BAKU**

Pasal 32

- (1) Kesepakatan yang dicapai melalui proses penawaran oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dan penerimaan oleh Konsumen Barang dan/atau Jasa, dituangkan dalam suatu perjanjian.
- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk perjanjian lisan atau perjanjian tertulis.
- (3) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berbentuk Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku.

Pasal 33

- (1) Pelaku usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku, yang berisi:
 - a. pengalihan kewajiban Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa kepada Konsumen;
 - b. hak Pelaku Usaha Barang untuk menolak penyerahan kembali Barang yang dibeli Konsumen;
 - c. hak Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas Barang yang digunakan dan/atau Jasa yang dimanfaatkan oleh Konsumen;
 - d. pemberian kuasa dari Konsumen kepada Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas Barang yang digunakan dan/atau Jasa yang dimanfaatkan oleh Konsumen secara angsuran;
 - e. pembuktian atas hilangnya kegunaan Barang atau manfaat Jasa yang dibeli oleh Konsumen;
 - f. hak Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa untuk mengurangi kegunaan Barang dan manfaat Jasa atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek transaksi;
 - g. menundukkan Konsumen pada aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan aturan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dalam masa Konsumen menggunakan Barang atau memanfaatkan Jasa yang diperolehnya;
 - h. pemberian kuasa Konsumen kepada Pelaku Usaha Barang untuk pembebanan hak tanggungan, hak hipotek, hak gadai, atau hak fidusia atas Barang yang dibeli oleh Konsumen dengan biaya pihak ketiga;
 - i. pengaturan bahwa Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa hanya terikat pada Klausula Baku yang tercantum dalam Perjanjian Baku;
 - j. pengaturan mengenai Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa tidak bertanggungjawab atas kerugian Konsumen yang diakibatkan oleh perbuatan subyek hukum yang berada di bawah tanggung jawabnya; dan/atau
 - k. penetapan forum penyelesaian sengketa selain forum yang berada pada domisili Konsumen.
- (2) Pelaku usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku yang diletakkan pada posisi yang sulit dilihat.
- (3) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku dengan ukuran dan bentuk huruf yang tidak dapat dibaca secara jelas.
- (4) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa wajib membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku dalam Bahasa Indonesia dengan istilah dan frasa yang mudah dimengerti.

Pasal 34

Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang menggunakan Perjanjian Baku wajib memberikan penjelasan dan kesempatan kepada Konsumen untuk memahami isi Perjanjian Baku, sebelum Konsumen menutup Perjanjian Baku.

Pasal 35

- (1) Model Perjanjian Baku untuk setiap bidang ditetapkan oleh Menteri.
- (2) Dalam menetapkan model Perjanjian Baku untuk setiap bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri berkoordinasi dengan:
 - a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
 - b. asosiasi Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dalam bidang terkait; dan
 - c. asosiasi Konsumen Barang dan/atau Jasa dalam bidang terkait.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyusunan, penetapan, dan pemberlakuan model Perjanjian Baku untuk setiap bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 36

Model Perjanjian Baku yang ditetapkan oleh Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) wajib digunakan dalam Perjanjian Baku yang dibuat oleh Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa.

Pasal 37

- (1) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Pasal 34, dan/atau Pasal 36 dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan;
 - b. penghentian sementara kegiatan berusaha;
 - c. pengenaan denda administratif;
 - d. pengenaan daya paksa polisional;
 - e. pencabutan lisensi/sertifikasi/persetujuan; dan/atau
 - f. pencabutan perizinan berusaha.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, jenis, besaran denda, dan tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 38

- (1) Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) sampai dengan ayat (3) batal demi hukum.
- (2) Pembatalan Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh Konsumen kepada pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa Konsumen di luar pengadilan.
- (3) Pembatalan Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat disertai sanksi perdata berupa ganti rugi, yaitu:
 - a. pengembalian uang yang setara dengan nilai Barang dan/atau Jasa atau penggantian Barang yang sejenis atau setara nilainya disertai biaya, rugi, dan/atau bunga;
 - b. perawatan kesehatan; dan/atau
 - c. pemberian santunan cacat permanen/kematian,sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 39

- (1) Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian Konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang dihasilkan.
- (2) Penyedia Jasa Periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
- (3) Importir Barang bertanggung jawab sebagai pembuat Barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (4) Importir Jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 40

- (1) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada Konsumen atas kerugian yang diderita oleh Konsumen tanpa harus melakukan pembuktian unsur kesalahan dari Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.
- (2) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada adanya kerusakan atau kecacatan produk.

- (3) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada adanya kerugian Konsumen atas Jasa yang diberikan.
- (4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya disertai biaya, rugi, dan/atau bunga;
 - b. perawatan kesehatan; dan/atau
 - c. pemberian santunan cacat permanen/kematian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (6) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (7) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) tidak berlaku apabila Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan Konsumen.

Pasal 41

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (6) merupakan beban dan tanggung jawab Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa, tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

BAB VIII TUGAS, WEWENANG, DAN TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH PUSAT DAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 42

- (1) Pemerintah Pusat mempunyai tugas menyusun, menetapkan, serta mengembangkan kebijakan dan strategi Pelindungan Konsumen secara nasional.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pemerintah Pusat mempunyai wewenang:
 - a. menyusun, menetapkan, dan mengembangkan sistem Pelindungan Konsumen secara nasional; dan
 - b. mengoordinasikan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan sistem Pelindungan Konsumen secara nasional.
- (3) Pemerintah Daerah mempunyai tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan dan strategi Pelindungan Konsumen di daerah berdasarkan kebijakan dan strategi Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Pemerintah Daerah mempunyai wewenang:
 - a. melaksanakan dan mengendalikan sistem Pelindungan Konsumen di daerah berdasarkan sistem Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a; dan
 - b. menyampaikan umpan balik tentang pelaksanaan dan pengendalian sistem pelindungan konsumen di daerah kepada Pemerintah Pusat untuk pengembangan sistem Pelindungan Konsumen nasional.
- (5) Pemerintah Daerah melaksanakan kebijakan dan strategi Pelindungan Konsumen di daerah dengan mempertimbangkan potensi daerah dan kondisi daerah.

Pasal 43

- (1) Pelaksanaan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) dan ayat (2) pada tingkat nasional dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Pusat dapat melimpahkan sebagian kewenangannya kepada

Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dan ayat (4), Pemerintah Daerah membentuk organisasi perangkat daerah yang menangani bidang Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab untuk mewujudkan tujuan Pelindungan Konsumen.

Pasal 45

Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 sampai dengan Pasal 44 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 46

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembinaan penyelenggaraan Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya:
- a. pengembangan iklim usaha yang didasarkan pada hubungan saling membutuhkan antara Konsumen, Pelaku Usaha Barang, dan/atau Penyedia Jasa;
 - b. edukasi kepada Konsumen dan/atau asosiasi Konsumen untuk meningkatkan kesadaran Konsumen tentang hak dan kewajibannya;
 - c. pengembangan penelitian di bidang Pelindungan Konsumen;
 - d. pengembangan dan pembinaan asosiasi Konsumen dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; dan
 - e. pengembangan dan pembinaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- (3) Pembinaan penyelenggaraan Pelindungan Konsumen oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Menteri bekerja sama dengan menteri dan/atau kepala lembaga pemerintah nonkementerian terkait.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 47

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh Pemerintah Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri, menteri, dan/atau kepala lembaga pemerintah nonkementerian terkait.
- (3) Pemerintah Pusat dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berwenang:
- a. melarang memperdagangkan Barang dan/atau memberikan Jasa;
 - b. memberikan sanksi administratif;
 - c. memerintahkan penarikan Barang dan/atau penghentian penyediaan Jasa dari peredaran; dan/atau
 - d. memerintahkan penghentian penawaran, Promosi, dan/atau pengiklanan, terhadap Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa.

- (4) Menteri dalam melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan petugas pengawas Barang beredar dan Jasa.
- (5) Pengawasan oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dilakukan terhadap Barang yang diedarkan di pasar dan/atau Jasa yang dihasilkan.
- (6) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Dalam hal hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terbukti terdapat penyimpangan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan membahayakan Konsumen, Menteri, menteri, dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian terkait mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Ketentuan mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (7) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X **KELEMBAGAAN**

Bagian Kesatu **Penyelenggara Perlindungan Konsumen**

Pasal 48

Pelindungan Konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

Dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pemerintah Pusat menerima saran dan pertimbangan yang diberikan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 50

Dalam hal terjadi Sengketa Konsumen, penyelesaian Sengketa Konsumen dilaksanakan melalui alternatif penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 51

Masyarakat dapat membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk mendukung perwujudan Perlindungan Konsumen.

Bagian Kedua **Badan Perlindungan Konsumen Nasional**

Pasal 52

Dalam rangka mengembangkan upaya Perlindungan Konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang merupakan lembaga nonstruktural yang bersifat independen.

Pasal 53

Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 mempunyai fungsi untuk menangani dan mengembangkan Perlindungan Konsumen.

Pasal 54

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a. memberikan saran, pertimbangan, dan rekomendasi kepada Pemerintah Pusat dalam rangka penyusunan kebijakan dan strategi Pelindungan Konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Pelindungan Konsumen;
 - c. menyusun dan mengusulkan pedoman standar Perjanjian Baku kepada Menteri;
 - d. melakukan pengkajian dan evaluasi terhadap pelaksanaan perjanjian baku;
 - e. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap suatu permasalahan Sengketa Konsumen yang berdampak luas terhadap masyarakat;
 - f. melakukan penelitian terhadap Barang dan/atau Jasa yang menyangkut keselamatan Konsumen;
 - g. mendorong berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
 - h. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai Pelindungan Konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipihakan kepada konsumen;
 - i. menerima pengaduan tentang Pelindungan Konsumen dari masyarakat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha Barang, atau Penyedia Jasa yang ditindaklanjuti dengan melakukan penelitian dan pengkajian sebagai pertimbangan kepada Pemerintah Pusat; dan
 - j. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan Konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Pasal 55

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:
 - a. pemerintah;
 - b. pelaku usaha;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - d. akademis; dan
 - e. tenaga ahli.
- (3) Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional minimal:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. sehat jasmani dan rohani;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang ancaman hukumannya paling singkat 5 (lima) tahun;
 - e. memiliki keahlian dan pengalaman di bidang Pelindungan Konsumen paling singkat 5 (lima) tahun; dan
 - f. berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun.
- (4) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (5) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (6) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.
- (7) Untuk menunjang pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional, anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat dibagi dalam beberapa komisi sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 56

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh Sekretariat Jenderal.
- (2) Sekretaris Jenderal diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- (3) Syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian Sekretaris Jenderal dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.

Pasal 57

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional membentuk perwakilan di provinsi wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia paling sedikit mewakili wilayah Indonesia bagian barat, wilayah Indonesia bagian tengah, dan wilayah Indonesia bagian timur untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Perwakilan Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.

Pasal 58

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 sampai dengan Pasal 58 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Bagian Ketiga

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 60

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 berkedudukan di daerah kabupaten/kota.
- (2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di bawah pembinaan dan pengawasan Menteri.
- (3) Menteri dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkoordinasi dengan menteri, kepala lembaga pemerintah nonkementerian terkait, lembaga yang menangani dan mengembangkan Pelindungan Konsumen, dan/atau Pemerintah Daerah.

Pasal 61

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 memiliki anggota yang terdiri atas unsur pemerintah, Konsumen, dan pelaku usaha.
- (2) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang.
- (3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. ketua merangkap anggota;
 - b. wakil ketua merangkap anggota; dan
 - c. anggota.
- (4) Untuk dapat diangkat menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, harus memenuhi syarat minimal:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. sehat jasmani dan rohani;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena tindak pidana kejahatan;
 - e. memiliki keahlian dan pengalaman di bidang Pelindungan Konsumen; dan
 - f. berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun.

- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 62

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 63

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase;
- b. memberikan konsultasi Pelindungan Konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap perjanjian baku dan melakukan koordinasi dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari Konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Pelindungan Konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan Sengketa Konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap Pelindungan Konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha Barang, Penyedia Jasa, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak Konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang melakukan pelanggaran terhadap Pelindungan Konsumen; dan
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Pasal 64

Pembiayaan untuk pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja negara; dan
- b. sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 65

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan penggunaan anggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib menyusun:
 - a. laporan keuangan; dan
 - b. laporan kinerja.
- (2) Laporan pertanggungjawaban pelaksanaan penggunaan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan wajib disampaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada Menteri.

Pasal 66

Ketentuan lebih lanjut mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 sampai dengan Pasal 65 diatur dalam Peraturan Menteri.

Bagian Keempat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Pasal 67

- (1) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 wajib terdaftar pada Pemerintah Pusat dengan memenuhi syarat minimal bergerak di bidang Pelindungan Konsumen yang tercantum dalam anggaran dasar.
- (2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain.
- (3) Pembukaan kantor perwakilan atau cabang di daerah lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi setempat.
- (4) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat bekerja sama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional.

Pasal 68

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bertugas untuk melakukan kegiatan Pelindungan Konsumen baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan meliputi:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian Konsumen dalam mengkonsumsi Barang dan/atau Jasa;
- b. memberikan nasihat kepada Konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu Konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan Konsumen; dan
- e. melakukan pengawasan bersama Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat terhadap pelaksanaan Pelindungan Konsumen.

Pasal 69

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, pendaftaran, tugas, dan fungsi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 dan Pasal 68 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB XI

PENGADUAN, GUGATAN, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Bagian Kesatu

Pengaduan Konsumen

Pasal 70

- (1) Konsumen yang menganggap telah dirugikan oleh Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa dapat menyampaikan pengaduan kepada Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa untuk meminta ganti rugi.
- (2) Penyampaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. di luar jaringan; dan/atau
 - b. di dalam jaringan.
- (3) Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa menetapkan kriteria, mekanisme, dan tata cara pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 71

- (1) Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 ayat (2) dapat disampaikan melalui sistem pengaduan Konsumen nasional yang terintegrasi secara elektronik.
- (2) Sistem pengaduan Konsumen nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan ruang atau kesempatan lebih luas serta memberikan kemudahan bagi Konsumen melakukan pengaduan kepada Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.
- (3) Sistem pengaduan Konsumen nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dan dikelola oleh Pemerintah Pusat.

Pasal 72

Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria, mekanisme dan tata cara pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 dan sistem pengaduan Konsumen nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua
Gugatan Konsumen

Pasal 73

- (1) Gugatan Sengketa Konsumen didasarkan atas:
 - a. pelanggaran kontrak/ingkar janji atau wanprestasi;
 - b. perbuatan melawan hukum; atau
 - c. perbuatan lain sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.

Pasal 74

- (1) Konsumen dapat mengajukan gugatan Sengketa Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan.
- (2) Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar Sengketa Konsumen serupa tidak terulang kembali.
- (3) Gugatan Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan di tempat kedudukan Konsumen.
- (4) Dalam hal di tempat kedudukan Konsumen belum terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Konsumen dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdekat.

Pasal 75

- (1) Gugatan Sengketa Konsumen dapat diajukan oleh:
 - a. Konsumen atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok Konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
 - c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; atau
 - d. Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau instansi terkait.
- (2) Gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan melalui pengadilan di lingkungan peradilan umum.
- (3) Gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diajukan jika kerugian yang dialami bersifat masif dan menyangkut kepentingan umum.

Pasal 76

- (1) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang menjual Barang dan/atau Jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas gugatan Konsumen apabila:

- a. Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa lain menjual kepada Konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas Barang dan/atau Jasa tersebut; dan
 - b. Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan Barang dan/atau Jasa yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas Gugatan Sengketa Konsumen apabila Pelaku Usaha Barang lain yang membeli Barang dan Penyedia Jasa yang menjual Jasa kembali kepada Konsumen dengan melakukan perubahan atas Barang dan/atau Jasa yang tersebut.

Pasal 77

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pengajuan gugatan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 73 sampai dengan Pasal 76 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Bagian Ketiga Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 78

- (1) Dalam melaksanakan proses penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 dapat melakukan penyelesaian Sengketa Konsumen baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan.
- (2) Penyelesaian Sengketa Konsumen di dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara terintegrasi menggunakan sistem teknologi dan informasi yang disediakan dan dikelola oleh Pemerintah Pusat.
- (3) Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera.
- (4) Majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) jumlah anggotanya harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (1) yang salah satu anggotanya harus berpendidikan dan berpengalaman di bidang hukum, serta dibantu oleh seorang panitera.
- (5) Putusan majelis yang menangani penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat.
- (6) Eksekusi terhadap putusan majelis yang menangani penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 79

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 35 (tiga puluh lima) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 80

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 81

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 82

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima permohonan kasasi.

Pasal 83

- (1) Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa terhadap Konsumen.
- (2) Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 84

- (1) Dalam hal Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa tidak melaksanakan putusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) dan ayat (3), Badan penyelesaian Sengketa Konsumen harus menyerahkan putusan kepada penyidik.
- (2) Putusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

BAB XII
PENYIDIKAN

Pasal 85

- (1) Selain penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, pejabat pegawai negeri sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggungjawabnya di bidang Pelindungan Konsumen, diberi wewenang khusus sebagai penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana untuk melakukan penyidikan sesuai dengan Undang-Undang ini.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. menerima laporan atau pengaduan mengenai terjadinya suatu perbuatan yang diduga merupakan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - b. memeriksa kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - c. memanggil orang, badan usaha, atau badan hukum untuk dimintai keterangan dan alat bukti sehubungan dengan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - d. memanggil orang, badan usaha, atau badan hukum untuk didengar dan diperiksa sebagai saksi atau sebagai tersangka berkenaan dengan dugaan terjadinya dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - e. memeriksa pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - f. meneliti, mencari, dan mengumpulkan keterangan yang terkait dengan dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;

- g. melakukan pemeriksaan dan penggeledahan tempat kejadian perkara dan tempat tertentu yang diduga terdapat alat bukti serta melakukan penyitaan dan/atau penyegelan terhadap Barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - h. memberikan tanda pengaman dan mengamankan barang bukti sehubungan dengan dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - i. memotret dan/atau merekam melalui media audiovisual terhadap orang, Barang, sarana pengangkut, atau obyek lain yang dapat dijadikan bukti adanya dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen;
 - j. mendatangkan dan meminta bantuan atau keterangan ahli dalam rangka melaksanakan tugas penyidikan dugaan tindak pidana di bidang Pelindungan Konsumen; dan
 - k. menghentikan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII **KETENTUAN PIDANA**

Pasal 86

- (1) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Pasal 11 ayat (1) huruf b sampai dengan huruf r, Pasal 11 ayat (2), Pasal 14, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 26 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Pasal 26 ayat (2), Pasal 33, dan/atau Pasal 34 dikenai pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 15, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 25, dan/atau Pasal 26 ayat (1) huruf d, huruf f, dan huruf g dikenai pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Pasal 87

Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang telah terbukti tetap melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang ini setelah dikenai sanksi administratif dan/atau sanksi perdata, Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dapat dikenai pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86.

Pasal 88

Pemberian ganti rugi oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang diatur dalam Undang-Undang ini tidak menghapuskan tuntutan pidana.

Pasal 89

Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan peraturan perundang-undangan pidana umum.

Pasal 90

Terhadap pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86, dapat dikenai pidana tambahan, berupa:

- a. pencabutan hak tertentu;

- b. perampasan Barang tertentu dan/atau tagihan;
- c. pengumuman putusan hakim;
- d. pembayaran ganti rugi;
- e. pencabutan izin tertentu; dan
- f. pemenuhan kewajiban adat setempat.

BAB XIV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 91

Peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang ini harus ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Undang-Undang ini diundangkan.

Pasal 92

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 93

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN ... NOMOR

PENJELASAN
ATAS
RANCANGAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

Pembangunan perekonomian nasional diperlukan dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, Makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pertumbuhan ekonomi pada umumnya dan perkembangan perdagangan secara nasional pada khususnya telah menghasilkan berbagai variasi Barang dan/atau Jasa yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen serta didukung oleh kemajuan teknologi informasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi Barang dan/atau Jasa.

Kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dan Konsumen menjadi tidak seimbang, melalui promosi, cara penjualan, serta penggunaan Perjanjian Baku yang dapat merugikan Konsumen. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan Pelindungan Konsumen dalam melakukan transaksi baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan serta mendukung Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa untuk memberikan jaminan atas mutu, jumlah, keamanan Barang dan/atau Jasa.

Dari segi regulasi, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen perlu dilakukan perubahan guna meningkatkan pelindungan terhadap konsumen. Pelindungan Konsumen dalam Undang-Undang ini diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa; menciptakan sistem Pelindungan Konsumen untuk mewujudkan kepastian hukum dan keterbukaan akses terhadap informasi; meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Konsumen untuk melindungi diri; meningkatkan pemberdayaan Konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak sebagai Konsumen; meningkatkan harkat dan martabat Konsumen; menumbuhkan sikap bertanggung jawab Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa mengenai hak dan kewajibannya terhadap Konsumen; dan meningkatkan mutu Barang dan/atau Jasa demi keamanan dan keselamatan Konsumen serta kelangsungan usaha atau layanan.

Dalam Undang-Undang ini diatur obyek dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen merupakan transaksi antara Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang meliputi Barang dan/atau Jasa baik di luar jaringan maupun di dalam jaringan. Selain itu, diatur juga hak dan kewajiban Konsumen serta hak dan kewajiban Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa dalam upaya meningkatkan Pelindungan Konsumen. Pengaturan larangan bagi Pelaku Usaha Barang dan Penyedia

disertai dengan pengenaan sanksi baik sanksi administratif maupun sanksi perdata berupa ganti rugi apabila Pelaku Usaha dan Penyedia Jasa melakukan pelanggaran baik terhadap kewajiban maupun larangan.

Pengaturan mengenai Perjanjian Baku diperkuat dengan memberikan larangan dalam penggunaan Perjanjian Baku yang memuat Klausula Baku antara lain mencakup kewajiban bagi Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa yang menggunakan Perjanjian Baku untuk memberikan penjelasan dan kesempatan kepada Konsumen untuk memahami isi Perjanjian Baku, sebelum Konsumen menutup Perjanjian Baku.

Menteri menetapkan Perjanjian Baku untuk setiap bidang berkoordinasi dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, asosiasi Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dalam bidang terkait, dan asosiasi Konsumen Barang dan/atau Jasa dalam bidang terkait. Materi selanjutnya dalam Undang-Undang ini juga diatur mengenai tanggung jawab dari Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian Konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan dan/atau Jasa yang dihasilkan.

Untuk tugas, wewenang, dan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen diatur lebih jelas selain pembinaan dan pengawasan yang menjadi tugas dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.. Selain itu diperkuat juga peran dan fungsi dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Undang-Undang ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa, tetapi sebaliknya perwujudan Pelindungan Konsumen dapat mendorong iklim usaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan global melalui penyediaan Barang dan/atau Jasa yang bermutu. Pelindungan Konsumen merupakan hubungan yang terjalin antara Konsumen dan Pelaku Usaha, oleh karena itu penyelesaian permasalahan yang diakibatkan dalam hubungan tersebut harus diutamakan untuk menghilangkan kerugian yang dialami oleh Konsumen. Berdasarkan atas hal tersebut maka penyelesaian permasalahan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa terlebih dahulu diselesaikan antara para pihak melalui penerapan sanksi administratif atau sanksi perdata dan menempatkan sanksi pidana sebagai langkah terakhir jika terjadi pengulangan perbuatan Pelaku Usaha Barang dan Penyedia Jasa yang mengakibatkan kerugian kepada Konsumen. Menjadikan sanksi pidana sebagai langkah terakhir karena sanksi pidana dalam Pelindungan Konsumen tidak dapat secara langsung memberikan keadilan kepada Konsumen yang mengalami kerugian. Konsumen memerlukan penyelesaian yang memberikan perbaikan terhadap kerugian yang timbul akibat dari hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan “asas manfaat” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus menjaga keseimbangan antara kepentingan Konsumen, Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa, dan pemerintah secara material dan spiritual.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “asas keamanan dan keselamatan Konsumen” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada Konsumen atas penggunaan Barang dan/atau pemanfaatan Jasa.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas kesehatan” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus memberikan jaminan bagi Konsumen bahwa atas penggunaan Barang dan/atau pemanfaatan Jasa tidak berbahaya bagi Kesehatan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas berwawasan lingkungan” adalah dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen harus memberikan jaminan Barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan oleh Pelaku Usaha Barang dan Jasa yang disediakan oleh Penyedia Jasa tidak menyebabkan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah Konsumen dan Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa memperoleh kepastian mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur dan melindungi pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen.

Pasal 3

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Dengan menumbuhkan sikap bertanggung jawab dapat meningkatkan martabat Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 4

Ayat (1)

Huruf a

Pemerintah Daerah terdiri atas Pemerintah Daerah provinsi atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Konsumen terdiri atas Konsumen Barang dan Konsumen Jasa. Konsumen Jasa terdiri atas Konsumen Jasa komersial dan Konsumen Jasa profesional.

Huruf c

Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dapat diselenggarakan oleh 1 (satu) orang perseorangan atau badan usaha termasuk *marketplace*.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “produsen” adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang memproduksi Barang.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “importir” adalah orang perseorangan, lembaga, atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang melakukan kegiatan memasukan Barang ke dalam daerah pabean.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “distributor” adalah Pelaku Usaha Barang yang menyalurkan Barang secara langsung atau tidak langsung kepada Konsumen yang bertindak atas namanya sendiri dan atas penunjukan dari

produsen, *supplier*, atau importir berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran Barang.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “agen” adalah Pelaku Usaha Barang yang menyalurkan Barang kepada Konsumen yang bertindak sebagai perantara untuk dan atas nama pihak yang menunjuknya berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran Barang.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “grosir” adalah Pelaku Usaha Barang yang menyalurkan Barang kepada Konsumen yang menjual berbagai macam Barang dalam partai besar dan tidak secara eceran.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pengecer” adalah Pelaku Usaha Barang yang menyalurkan Barang yang kegiatan pokoknya memasarkan Barang secara langsung kepada Konsumen.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Penyedia Jasa Komersial” adalah Penyedia Jasa yang memberikan jasanya dengan tujuan mencari laba atau keuntungan baik secara konvensional maupun secara bagi hasil, contoh: Penyedia Jasa penerbangan, Penyedia Jasa telekomunikasi, dan Penyedia Jasa perhotelan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Penyedia Jasa Profesional” adalah Penyedia Jasa yang memberikan jasanya dengan tujuan mencari nafkah atau memperoleh penghasilan, contoh: dokter, advokat, dan dosen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 5

Barang meliputi:

a. Barang berwujud, terdiri atas:

1. Barang bergerak merupakan benda yang dapat berpindah atau dipindahkan; dan
2. Barang tidak bergerak merupakan benda yang tidak dapat dipindahkan, antara lain tanah dan/atau bangunan.

b. Barang tidak berwujud merupakan benda yang tidak berbentuk fisik, contoh senyawa kimia berupa gas.

Jasa meliputi:

a. Jasa komersial adalah Jasa yang diberikan dengan tujuan memperoleh laba atau keuntungan baik secara konvensional

- maupun secara bagi hasil; dan
- b. Jasa profesional adalah Jasa yang diberikan dengan tujuan mencari nafkah atau memperoleh penghasilan.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Pelaku Usaha Barang atau Penyedia Jasa dapat menggunakan standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi Barang atau Jasa, berdasarkan kepatutan, kelaziman, dan kebiasaan yang berlaku di daerah setempat, jika belum terdapat standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi Barang atau Jasa yang telah diberlakukan secara wajib.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “nilai tukar” adalah harga Barang dan/atau tarif Jasa yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah serta harga Barang dan/atau tarif Jasa berdasarkan kesepakatan para pihak yang bertransaksi.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “benar” adalah memenuhi standar dan/atau persyaratan teknis Barang atau memenuhi standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi Jasa yang telah diberlakukan secara wajib dan sesuai dengan fakta dari Barang atau Jasa.

Sedangkan jaminan (*warranty*) atas Barang atau Jasa adalah kesesuaian Barang atau Jasa dengan spesifikasi Barang ketika diproduksi dan/atau ditawarkan atau Jasa ketika ditawarkan atau diinformasikan.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.
Huruf m
Cukup jelas.
Huruf n
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas.
Huruf b
Cukup jelas.
Huruf c
Cukup jelas.
Huruf d
Cukup jelas.
Huruf e
Cukup jelas.
Huruf f
Cukup jelas.
Huruf g
Mutu Barang yang diperdagangkan merupakan Barang yang sesuai dengan standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan atau perjanjian, dan bukan merupakan Barang yang rusak. Barang yang rusak merupakan Barang yang tidak memenuhi maksud dan tujuan produksi Barang tersebut, yang terdiri atas:
1. kerusakan desain atau rancangan (*design defects*);
2. kerusakan pada waktu proses produksi Barang (*manufacturing defects*); dan/atau
3. kerusakan karena tidak atau kurang informasi yang diberikan tentang Barang tersebut (*information/warning defects*).
Huruf h
Cukup jelas.
Huruf i
Cukup jelas.
Huruf j
Cukup jelas.
Huruf k
Cukup jelas.

Huruf l
Cukup jelas.
Huruf m
Cukup jelas.
Huruf n
Cukup jelas.
Huruf o
Cukup jelas.
Huruf p
Cukup jelas.
Huruf q
Cukup jelas.

Pasal 9
Cukup jelas.

Pasal 10
Cukup jelas.

Pasal 11
Cukup jelas.

Pasal 12
Cukup jelas.

Pasal 13
Cukup jelas.

Pasal 14
Cukup jelas.

Pasal 15
Cukup jelas.

Pasal 16
Cukup jelas.

Pasal 17
Cukup jelas.

Pasal 18
Cukup jelas.

Pasal 19
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29
Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

Pasal 31
Cukup jelas.

Pasal 32
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)

Perjanjian Baku termasuk perjanjian dalam bentuk digital.

Pasal 33
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)

Klausula Baku yang letaknya sulit terlihat, jika ketentuan perjanjian berupa pasal-pasal yang dicantumkan di balik halaman muka dari Perjanjian Baku, huruf yang terlalu kecil, dan hal-hal lain yang mengakibatkan perjanjian baku tidak mudah terbaca oleh Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Bahasa dan/atau frasa Klausula Baku yang sulit dimengerti oleh Konsumen adalah bahasa dan/atau frasa Klausula Baku yang dinyatakan dalam bahasa asing atau bahasa teknis bidang tertentu, misalnya bidang hukum atau bidang kedokteran.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “model Perjanjian Baku” adalah template Perjanjian Baku berisi Klausula Baku (pasal) pokok dan fundamental yang telah diuji dan dijamin jika digunakan oleh Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa tidak akan merugikan Konsumen.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “asosiasi Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa” adalah perkumpulan Pelaku Usaha dalam suatu bidang tertentu, misalnya asosiasi Pelaku Usaha otomotif, dan air mineral serta Penyedia Jasa bank, asuransi, dan travel.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asosiasi Konsumen Barang dan/atau Jasa” adalah perkumpulan Konsumen dalam suatu bidang tertentu, misalnya asosiasi Konsumen otomotif, air mineral, bank, asuransi, dan travel.

Dalam hal terdapat keterkaitan antara Barang dan/atau Jasa tertentu maka dapat dibentuk dalam 1 (satu) asosiasi Konsumen, misalnya asosiasi Konsumen otomotif (Barang) dan bengkel otomotif (Jasa).

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan batal demi hukum adalah perjanjian dianggap tidak pernah ada atau dikembalikan seperti semula sebelum perjanjian.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52
Cukup jelas.

Pasal 53
Cukup jelas.

Pasal 54
Cukup jelas.

Pasal 55
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Yang dimaksud dengan “Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia” adalah alat kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang bersifat tetap, yaitu komisi yang tugas dan kewenangannya di bidang perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah, investasi, dan standarisasi nasional.
Ayat (5)
Cukup jelas.
Ayat (6)
Cukup jelas.
Ayat (7)
Cukup jelas.

Pasal 56
Cukup jelas.

Pasal 57
Cukup jelas.

Pasal 58
Cukup jelas.

Pasal 59
Cukup jelas.

Pasal 60
Cukup jelas.

Pasal 61
Cukup jelas.

Pasal 62
Cukup jelas.

Pasal 63
Cukup jelas.

Pasal 64
Cukup jelas.

Pasal 65
Cukup jelas.

Pasal 66
Cukup jelas.

Pasal 67
Cukup jelas.

Pasal 68
Cukup jelas.

Pasal 69
Cukup jelas.

Pasal 70
Cukup jelas.

Pasal 71
Ayat (1)
Yang dimaksud dengan “sistem pengaduan Konsumen nasional yang terintegrasi secara elektronik” adalah integrasi sistem pengaduan konsumen dengan metode berbagi pakai data (*data sharing*) secara elektronik antar kementerian dan lembaga.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 72
Cukup jelas.

Pasal 73
Ayat (1)

Huruf a

Gugatan wanprestasi ditujukan kepada Pelaku Usaha Barang yang memiliki hubungan langsung dengan Konsumen Barang atau kepada Penyedia Jasa yang jasanya terukur.

Hubungan langsung adalah hubungan antara Pelaku Usaha Barang dan Konsumen yang menimbulkan perjanjian.

Jasa terukur adalah layanan atau pekerjaan yang hasil pelaksanaan Jasa tersebut dapat diukur, misalnya layanan bank dan layanan travel.

Huruf b

Gugatan perbuatan melawan hukum ditujukan kepada Pelaku Usaha Barang yang tidak memiliki hubungan langsung antara Pelaku Usaha Barang dan Konsumen yang tidak menimbulkan perjanjian dengan Konsumen Barang atau Penyedia Jasa yang jasanya tidak terukur.

Jasanya tidak terukur merupakan layanan atau pekerjaan yang hasil pelaksanaan Jasa tersebut tidak dapat diukur, misalnya layanan penanganan kasus oleh advokat di pengadilan.

Huruf c

Perbuatan lain sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan gugatan yang bukan termasuk gugatan wanprestasi atau gugatan melawan hukum, misalnya gugatan permohonan pembatalan Perjanjian Baku.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “tindakan tertentu” antara lain janji bahwa Pelaku Usaha tidak mengulangi perbuatan tersebut, janji bahwa Pelaku Usaha akan menarik Barang yang tidak sesuai ketentuan dari peredaran.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 75

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “mempunyai kepentingan sama” adalah kesamaan dalam hal fakta, peristiwa, dasar hukum, dan/atau jenis tuntutan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “instansi terkait” adalah instansi yang menyelenggarakan Pelindungan Konsumen sesuai dengan kewenangannya, antara lain Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 76

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Cukup jelas.

Pasal 79

Cukup jelas.

Pasal 80

Cukup jelas.

Pasal 81

Cukup jelas.

Pasal 82

Cukup jelas.

Pasal 83

Cukup jelas.

Pasal 84

Cukup jelas.

Pasal 85

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “instansi pemerintah” adalah instansi Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 86

Cukup jelas.

Pasal 87

Cukup jelas.

Pasal 88

Cukup jelas.

Pasal 89
Cukup jelas.

Pasal 90
Cukup jelas.

Pasal 91
Cukup jelas.

Pasal 92
Cukup jelas.

Pasal 93
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR

PUSAT PUU DPR RI