



GUBERNUR JAWA BARAT
PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
NOMOR 3 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa sesuai alinea keempat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah negara Indonesia wajib melindungi segenap bangsa Indonesia;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, perlindungan konsumen menjadi kewenangan Daerah Provinsi;
- c. bahwa penyelenggaraan perlindungan Konsumen di Daerah Provinsi Jawa Barat ditujukan untuk mewujudkan Konsumen yang sejahtera, mencakup peningkatan kepatuhan pelaku usaha, peningkatan keberdayaan Konsumen, serta perlindungan kepada pelaku usaha dari Konsumen yang tidak jujur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);



4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6651);
10. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 66);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);



Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH JAWA BARAT
dan
GUBERNUR JAWA BARAT

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
4. Daerah Kabupaten/Kota adalah Daerah Kabupaten/Kota di Daerah.
5. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
7. Konsumen adalah setiap orang pemakai Barang dan/atau Jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
8. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
9. 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.
10. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh Konsumen.
11. Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas Barang dan/atau Jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi.
12. Impor Barang yang selanjutnya disebut Impor adalah kegiatan memasukan Barang oleh Pelaku Usaha Barang dari suatu negara ke dalam wilayah Republik Indonesia.
13. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu Barang dan/atau untuk menarik minat beli Konsumen terhadap Barang dan atau Jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.



14. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, dan menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
15. Sengketa Konsumen adalah perselisihan antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengonsumsi Barang dan/atau memanfaatkan Jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
16. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.
17. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disingkat LPKSM adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan Konsumen.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini sebagai berikut:

- a. hak dan kewajiban;
- b. perencanaan;
- c. perlindungan dan pemberdayaan Konsumen;
- d. penanganan pengaduan Konsumen dan penyelesaian sengketa Konsumen;
- e. BPSK;
- f. kerja sama dan sinergisitas;
- g. partisipasi masyarakat dan dunia usaha;
- h. sistem informasi perlindungan Konsumen;
- i. pembinaan;
- j. larangan dan sanksi; dan
- k. pembiayaan.

BAB II HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu Konsumen

Pasal 3

Hak Konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi Barang dan/atau Jasa;
- b. hak untuk memilih Barang dan/atau Jasa serta mendapatkan Barang dan/atau Jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan Barang;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas Barang dan/atau Jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan Konsumen secara patut;



- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan Konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila Barang dan/atau Jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4

Kewajiban Konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan Barang dan/atau Jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian Barang dan/atau Jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa Perlindungan Konsumen secara patut.

Bagian Kedua Pelaku Usaha

Pasal 5

- (1) Pelaku Usaha Barang meliputi produsen, distributor/agen, sub distributor/sub agen, grosir, dan pengecer dalam suatu mata rantai pasok.
- (2) Pelaku Usaha Jasa meliputi Pelaku Usaha komersial atau Pelaku Usaha profesional.

Pasal 6

Hak Pelaku Usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum Sengketa Konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan; dan
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan Barang dan/atau Jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu Barang dan/atau Jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu Barang dan/atau Jasa yang berlaku;



- e. memberi kesempatan kepada Konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba Barang dan/atau Jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas Barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan; dan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila Barang dan/atau Jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB III PERENCANAAN

Bagian Kesatu Perencanaan 5 (lima) Tahunan dan Tahunan

Pasal 8

- (1) Gubernur menetapkan perencanaan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen untuk jangka waktu 5 (lima) tahunan dan tahunan.
- (2) Rencana penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada:
 - a. Rencana Strategis Nasional Perlindungan Konsumen; dan
 - b. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi.
- (3) Rencana penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan dokumen perencanaan pembangunan daerah.

Pasal 9

- (1) Perencanaan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disusun oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.
- (2) Dalam melaksanakan penyusunan rencana kerja penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan berkoordinasi dengan Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang perencanaan pembangunan daerah.

Bagian Kedua Rencana Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan

Pasal 10

- (1) Gubernur menetapkan rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan di Daerah.
- (2) Rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
 - a. dasar hukum pengawasan;
 - b. tujuan pengawasan;
 - c. objek pengawasan;



- d. petugas pengawas;
- e. mekanisme pengawasan; dan
- f. jenis pengawasan yang terdiri atas:
 - 1. pengawasan berkala;
 - 2. pengawasan khusus; dan
 - 3. pengawasan terpadu.
- (3) Rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berlaku untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
- (4) Rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan menyusun rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Penyusunan rencana pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa serta Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memperhatikan:
 - a. dokumen perencanaan 5 (lima) tahunan dan tahunan; dan
 - b. hasil analisis kekuatan, kelemahan kesempatan, dan ancaman Perdagangan Daerah Provinsi.

BAB IV

PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN KONSUMEN

Bagian Kesatu

Perlindungan Konsumen

Paragraf 1

Umum

Pasal 12

- (1) Gubernur menyelenggarakan perlindungan Konsumen di Daerah.
- (2) Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
 - a. edukasi dan literasi, serta pengawasan kepada Pelaku Usaha;
 - b. edukasi dan literasi kepada Konsumen;
 - c. pengawasan Perdagangan;
 - d. pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa; dan
 - e. layanan pengujian dan sertifikasi mutu Barang.

Paragraf 2

Edukasi dan Literasi kepada Pelaku Usaha

Pasal 13

- (1) Edukasi dan Literasi kepada Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a dilaksanakan pada tahap:
 - a. pra transaksi;
 - b. transaksi; dan
 - c. pasca transaksi.



- (2) Edukasi dan literasi kepada Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. sosialisasi;
 - b. edukasi; dan
 - c. layanan konsultasi.
- (3) Edukasi dan Literasi kepada Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.

Paragraf 3
Edukasi dan Literasi kepada Konsumen

Pasal 14

- (1) Edukasi dan literasi kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b dilaksanakan untuk:
 - a. menumbuhkan kesadaran Konsumen untuk memperoleh hak atas Barang dan/atau Jasa dari Pelaku Usaha; dan
 - b. menumbuhkan sikap Konsumen yang jujur.
- (2) Edukasi dan literasi kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. sosialisasi;
 - b. edukasi; dan
 - c. layanan konsultasi.
- (3) Edukasi dan literasi kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.

Paragraf 4
Pengawasan Perdagangan

Pasal 15

- (1) Pengawasan Perdagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c dilaksanakan pada:
 - a. perizinan di bidang Perdagangan;
 - b. Perdagangan Barang yang diawasi, dilarang, dan/atau diatur;
 - c. distribusi;
 - d. pendaftaran Barang produk dalam negeri dan asal Impor yang terkait dengan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup;
 - e. pemberlakuan Standar Nasional Indonesia, persyaratan teknis, atau kualifikasi secara wajib;
 - f. pendaftaran gudang; dan
 - g. penyediaan dan pengendalian harga Barang kebutuhan pokok dan/atau Barang penting.
- (2) Pengawasan Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.
- (3) Dalam melaksanakan pengawasan Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan dapat bersama-sama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan/atau instansi terkait.



Paragraf 5
Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa

Pasal 16

Pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d dilaksanakan terhadap:

- a. Barang berasal dari produksi dalam negeri dan Impor yang beredar di Daerah; dan
- b. layanan Jasa di Daerah.

Pasal 17

- (1) Pengawasan terhadap Barang berasal dari produksi dalam negeri dan Impor yang beredar di Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a meliputi parameter:
 - a. standar;
 - b. label dalam bahasa indonesia;
 - c. petunjuk penggunaan;
 - d. jaminan layanan purna jual;
 - e. cara menjual;
 - f. pengiklanan; dan
 - g. klausula baku.
- (2) Pengawasan terhadap layanan Jasa di Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b meliputi parameter:
 - a. standar;
 - b. jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau dijanjikan;
 - c. pengiklanan;
 - d. cara menjual; dan
 - e. klausula baku.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. pemantauan; dan
 - b. evaluasi.
- (4) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.

Pasal 18

Mekanisme dan tata cara pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 6
Layanan Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang

Pasal 19

- (1) Layanan pengujian dan sertifikasi mutu Barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf e dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.
- (2) Layanan pengujian dan sertifikasi mutu Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada standar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Bagian Kedua Pemberdayaan Konsumen

Pasal 20

- (1) Gubernur menyelenggarakan pemberdayaan Konsumen di Daerah dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai Konsumen.
- (2) Pemberdayaan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
 - a. kemudahan untuk memperoleh dan menyampaikan informasi;
 - b. kemudahan untuk mengajukan pengaduan; dan
 - c. kemudahan untuk menyelesaikan sengketa.
- (3) Pelaksanaan pemberdayaan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perdagangan.

Pasal 21

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberdayaan Konsumen diatur dalam Peraturan Gubernur.

BAB V

PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 22

- (1) Setiap Konsumen yang merasa dirugikan oleh Pelaku Usaha menyampaikan pengaduan untuk menuntut ganti rugi kepada Pelaku Usaha.
- (2) Dalam hal Pelaku Usaha tidak memenuhi tuntutan ganti rugi dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada pengadilan atau BPSK.
- (3) Pengajuan penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan oleh BPSK, dikecualikan untuk pengaduan di sektor keuangan, sistem pembayaran, dan sektor lainnya yang secara khusus diatur, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pengaduan Konsumen di sektor keuangan, sistem pembayaran, dan sektor lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada instansi/lembaga yang diberikan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) BPSK dapat menyelesaikan Sengketa Konsumen di sektor keuangan, sistem pembayaran, dan sektor lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila mendapat persetujuan dari instansi/lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Pasal 23

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pengaduan Konsumen diatur dalam Peraturan Gubernur.



BAB VI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 24

- (1) Gubernur memfasilitasi pembentukan BPSK di Daerah Kabupaten/Kota.
- (2) BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
 - b. memberikan konsultasi Perlindungan Konsumen;
 - c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
 - d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen;
 - e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis wdari Konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
 - f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa Perlindungan Konsumen;
 - g. memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
 - h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen;
 - i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
 - j. mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
 - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak Konsumen;
 - l. memberitahukan putusan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen; dan
 - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Keanggotaan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur:
 - a. Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
 - b. Konsumen; dan
 - c. Pelaku Usaha.
- (4) Unsur Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a berasal dari Perangkat Daerah Kabupaten/Kota di wilayah kerja BPSK.
- (5) Unsur Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b berasal dari wakil LPKSM di wilayah kerja BPSK.



- (6) Dalam hal LPKSM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) belum terbentuk, unsur Konsumen dapat berasal dari tokoh masyarakat yang berada di wilayah kerja BPSK yang bukan merupakan Pelaku Usaha dan/atau pegawai pemerintah.
- (7) Unsur Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c berasal dari wakil asosiasi atau organisasi Pelaku Usaha di Daerah Kabupaten/Kota yang berada di wilayah kerja BPSK.
- (8) Pembentukan BPSK ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 25

- (1) Keanggotaan dari BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 berjumlah ganjil paling sedikit 9 (sembilan) dan paling banyak 15 (lima belas) orang.
- (2) Keanggotaan BPSK dari masing-masing unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3) paling sedikit 3 (tiga) orang atau paling banyak 5 (lima) orang.
- (3) Keanggotaan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditentukan dengan memperhatikan keseimbangan keterwakilan setiap unsur dan sesuai dengan beban kerja BPSK setempat.

Pasal 26

- (1) Susunan keanggotaan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 terdiri atas:
 - a. ketua merangkap anggota;
 - b. wakil ketua merangkap anggota; dan
 - c. anggota.
- (2) Ketua BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan anggota yang berasal dari unsur Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang berpendidikan paling rendah sarjana.
- (3) Wakil ketua BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan anggota yang berasal dari luar unsur pemerintah.
- (4) Persyaratan, mekanisme, dan tata cara pemilihan anggota BPSK dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Persyaratan keanggotaan BPSK sebagai berikut:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan Konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun.

Pasal 28

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan BPSK diatur dalam Peraturan Gubernur.



BAB VII KERJA SAMA DAN SINERGISITAS

Pasal 29

- (1) Gubernur menyelenggarakan kerja sama dan sinergisitas dalam rangka penyelenggaraan perlindungan Konsumen di Daerah.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan:
 - a. daerah lain;
 - b. pihak ketiga; dan/atau
 - c. lembaga atau pemerintah daerah di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggaraan kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), meliputi bidang:
 - a. pengawasan Perdagangan; dan
 - b. pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa.
- (4) Sinergisitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dengan Pemerintah Pusat.

BAB VIII PARTISIPASI MASYARAKAT DAN DUNIA USAHA

Pasal 30

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. pengaduan mengenai pelanggaran peredaran Barang dan/atau Jasa;
- b. pengaduan mengenai pelanggaran Perdagangan; dan
- c. sosialisasi peningkatan kesadaran mengenai Perlindungan Konsumen.

Pasal 31

Partisipasi dunia usaha dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dilaksanakan melalui sosialisasi Perlindungan Konsumen.

BAB IX SISTEM INFORMASI PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 32

- (1) Gubernur membangun sistem informasi Perlindungan Konsumen Daerah.
- (2) Sistem informasi Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. kanal untuk memperoleh informasi dan menyampaikan informasi;
 - b. kanal untuk mengajukan pengaduan; dan
 - c. kanal untuk penyelesaian sengketa.
- (3) Pembangunan sistem informasi Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan Perdagangan dan berkoordinasi kepada Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika.



BAB X PEMBINAAN

Pasal 33

- (1) Gubernur menyelenggarakan pembinaan Perlindungan Konsumen kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan yang meliputi produksi, distribusi, dan pengendalian harga Barang pokok dan penting;
 - b. fasilitasi perolehan dan penyampaian informasi pengaduan Konsumen, serta penyelesaian Sengketa Konsumen; dan
 - c. pemberdayaan BPSK di Daerah Kabupaten/Kota.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. dorongan penyediaan prasarana dan sarana BPSK;
 - b. dorongan partisipasi dalam pendanaan BPSK;
 - c. sosialisasi; dan
 - d. edukasi.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilakukan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan Perdagangan.

BAB XI LARANGAN DAN SANKSI

Bagian Kesatu Larangan

Pasal 34

- (1) Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan Barang dan/atau Jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket Barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan Barang dan/atau Jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan Barang dan/atau Jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan Barang dan/atau Jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas Barang tertentu;



- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan Barang yang memuat nama Barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; dan
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan Barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas Barang dimaksud.
- (3) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 35

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu Barang dan/atau Jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - b. Barang dan/atau Jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - c. Barang dan/atau Jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - d. Barang dan/atau Jasa tersebut tersedia;
 - e. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - f. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari Barang tertentu;
 - g. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - h. secara langsung atau tidak langsung merendahkan Barang dan/atau Jasa lain;
 - i. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap; dan
 - j. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan Barang dan/atau Jasa tersebut.



Pasal 36

Pelaku usaha dalam menawarkan Barang dan/atau Jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu Barang dan/atau Jasa;
- b. kegunaan suatu Barang dan/atau Jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu Barang dan/atau Jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan; dan
- e. bahaya penggunaan Barang dan/atau Jasa.

Pasal 37

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan Konsumen dengan:

- a. menyatakan Barang dan/atau Jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan Barang dan/atau Jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual Barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual Barang lain;
- d. tidak menyediakan Barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual Barang yang lain;
- e. tidak menyediakan Jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual Jasa yang lain; dan
- f. menaikkan harga atau tarif Barang dan/atau Jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 38

Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu Barang dan/atau Jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakan sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 39

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu Barang dan/atau Jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa Barang dan/atau Jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan Jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa Barang dan/atau Jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa Barang dan/atau Jasa lain.



Pasal 40

Pelaku usaha dalam menawarkan Barang dan/atau Jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang masuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan; dan
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 41

Pelaku usaha dalam menawarkan Barang dan/atau Jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap Konsumen.

Pasal 42

Pelaku usaha dalam menawarkan Barang dan/atau Jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; dan
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 43

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui Konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga Barang dan/atau tarif Jasa serta ketepatan waktu penerimaan Barang dan/atau Jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap Barang dan/atau Jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai Barang dan/atau Jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian Barang dan/atau Jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan; dan
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

Bagian Kedua Sanksi

Pasal 44

Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Pasal 34 sampai dengan Pasal 43 dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB XII
PEMBIAYAAN

Pasal 45

Pembiayaan penyelenggaraan perlindungan Konsumen bersumber dari:

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

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 46

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 30 Januari 2025

Pj. GUBERNUR JAWA BARAT,

TTD.

BEY TRIADI MACHMUDIN

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 30 Januari 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

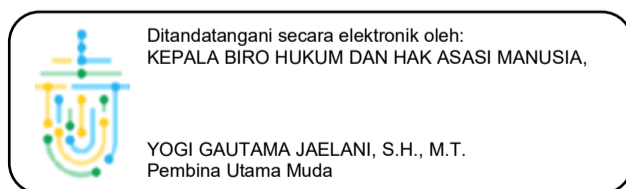
TTD.

HERMAN SURYATMAN

LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2025 NOMOR 3

NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT: 3-19/2025

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN HAM



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
NOMOR 3 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

Perlindungan Konsumen pada pokoknya diarahkan pada upaya mewujudkan Konsumen yang sejahtera, yang mana tingkat kepercayaan Konsumen yang tinggi karena merasa terlindungi haknya. Konsumen akan sejahtera diantaranya apabila mereka:

- a. berdaulat dalam memperoleh informasi yang benar;
- b. dapat mengakses dan memilih barang dan/atau jasa yang diinginkannya dengan harga dan kualitas yang kompetitif;
- c. yakin untuk mengkonsumsi barang karena tidak berbahaya bagi keselamatan serta kesehatan badan dan mentalnya; dan
- d. yakin dapat memperoleh akses pengaduan, penyelesaian penanganan sengketa konsumen apabila terjadi kelalaian produsen atau pelaku usaha yang berakibat buruk bagi mereka.

Peran Pemerintah Daerah Provinsi dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tidak sebatas pada pengawasan kepada pelaku usaha, pengawasan perdagangan, dan pengawasan Barang beredar dan/atau Jasa, tetapi bagaimana mewujudkan Konsumen yang berdaya yang sadar dan memiliki pengetahuan terkait Perlindungan Konsumen. Pemerintah Daerah Provinsi juga harus melindungi Pelaku Usaha dari perilaku konsumen yang tidak jujur.

Peraturan Daerah ini menjawab pandangan hal-hal yang dikemukakan diatas. Disamping itu, pembentukan BPSK di Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas, sehingga target pembentukan BPSK bukan berarti harus ada di setiap Daerah Kabupaten/Kota. Pemerintah Daerah Provinsi pun mendorong peran dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk menyediakan sarana dan prasarana BPSK serta dukungan pendanaannya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “produsen” adalah pihak yang melakukan kegiatan produksi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan Konsumen.

Yang dimaksud dengan “distributor/agen” adalah entitas yang berfungsi sebagai perantara dalam rantai pasok antara produsen dengan Konsumen akhir.



Yang dimaksud dengan “sub distributor/sub agen” adalah pelaku usaha distribusi yang bertindak atas penunjukan dari distributor berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan pemasaran barang.

Yang dimaksud dengan “grosir” adalah pedagang yang menjual barang dalam jumlah besar kepada pengecer.

Yang dimaksud dengan “pengecer” atau dikenal dengan istilah ritel adalah kegiatan bisnis perdagangan (penjualan barang atau jasa) yang langsung disalurkan kepada konsumen akhir.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Angka 1

Yang dimaksud dengan “pengawasan berkala” adalah pengawasan yang dilaksanakan dalam waktu tertentu berdasarkan prioritas Barang beredar dan/atau Jasa yang diawasi secara terencana sesuai dengan program dan berdasarkan kriteria yang ditetapkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Angka 2

Yang dimaksud dengan “pengawasan khusus” adalah pengawasan yang dilaksanakan sewaktu-waktu berdasarkan:

- a. pengaduan dari masyarakat, lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat, pelaku usaha dan/atau asosiasi pelaku usaha;
- b. informasi melalui media cetak, media elektronik media lainnya; atau
- c. informasi lain tentang Barang beredar dan/atau Jasa di pasar yang memerlukan tindak lanjut.



Angka 3

Yang dimaksud dengan “pengawasan terpadu” adalah pengawasan yang dilaksanakan berdasarkan program dan/atau adanya permasalahan Barang beredar dan/atau Jasa yang memerlukan penanganan yang efektif, sinergis, terkoordinasi dan melibatkan instansi teknis terkait.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 11
Cukup jelas.

Pasal 12
Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pra transaksi” adalah tahapan yang terjadi sebelum Konsumen melakukan pembelian atau transaksi.

Pada tahap ini, Konsumen mulai mencari informasi dan mempertimbangkan berbagai pilihan produk atau jasa yang mereka butuhkan atau inginkan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “transaksi” adalah tahap di mana Konsumen melakukan pembelian atau kesepakatan dengan penjual.

Pada tahap ini, terjadi pertukaran antara Konsumen dan penjual, di mana Konsumen membayar sejumlah uang atau memberikan sesuatu yang bernilai sebagai imbalan atas produk atau jasa yang dibeli.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pasca transaksi” adalah tahapan yang terjadi setelah Konsumen melakukan pembelian atau transaksi.

Pada tahap ini, Konsumen mengevaluasi pengalaman mereka dengan produk atau Jasa yang dibeli, serta berinteraksi dengan penjual jika ada masalah atau keluhan.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Huruf a

Edukasi dan literasi untuk menumbuhkan kesadaran Konsumen atas perolehan hak atas Barang atau Jasa dari Pelaku Usaha termasuk kesadaran untuk melakukan pengaduan tuntutan ganti rugi kepada Pelaku Usaha.

Huruf b

Cukup jelas.



Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
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
Yang dimaksud dengan “daerah lain” adalah pemerintah daerah provinsi lain, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dan pemerintah daerah kabupaten/kota di daerah provinsi lain.

Pasal 30
Cukup jelas.



- Pasal 31
Partisipasi dunia usaha juga dilakukan untuk memberikan manfaat bagi keberlangsungan usaha itu sendiri.
- Pasal 32
Cukup jelas.
- Pasal 33
Cukup jelas.
- Pasal 34
Cukup jelas.
- Pasal 35
Cukup jelas.
- Pasal 36
Cukup jelas.
- Pasal 37
Cukup jelas.
- Pasal 38
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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT NOMOR 280

