



SALINAN

WALIKOTA JAMBI

PROVINSI JAMBI

PERATURAN DAERAH KOTA JAMBI

NOMOR 2 TAHUN 2016

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA JAMBI,

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan perekonomian pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen;
  - b. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab;
  - c. bahwa Kota Jambi sebagai pusat perputaran barang dan jasa, maka perlu ada jaminan perlindungan hukum terhadap kebutuhan akan barang dan jasa;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perlindungan Konsumen.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
  3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3193);

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4127);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA JAMBI

dan

WALI KOTA JAMBI

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Jambi.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistim dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Walikota adalah Walikota Jambi.

5. Dinas adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi Perindustrian dan Perdagangan.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Jambi.
7. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
8. 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.
9. 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
10. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
11. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi termasuk jasa keuangan yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
12. Iklan 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.
13. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat selanjutnya disingkat LPKSM adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
14. Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
15. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
16. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
17. Motivator adalah orang yang telah dilatih untuk memberikan pemahaman kepada konsumen tentang hak dan kewajibannya serta hal lain yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
18. Mediator adalah orang yang telah dilatih untuk memfasilitasi tercapainya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen jika terjadi sengketa atau perbedaan pendapat mengenai suatu hal antara konsumen dan pelaku usaha.

## BAB II AZAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

Perlindungan Konsumen berazaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

### Pasal 3

Perlindungan Konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

## BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Konsumen

### Pasal 4

Hak Konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### Pasal 5

Kewajiban Konsumen adalah :

- a. membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan 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;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua  
Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

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 diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha;
- 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 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;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV  
PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang :
  - a. tidak mematuhi 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 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 yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, dan ataupun promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
  - 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/kadaluarsa, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- (2) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang, sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

#### Pasal 9

- (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;
  - c. barang dan atau jasa tersebut telah mendapatkan dan atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesors tertentu;
  - d. barang dan atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
  - e. barang dan atau jasa tersebut tersedia;
  - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
  - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
  - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
  - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan atau jasa lain;
  - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
  - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti;
- (2) Barang dan atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan dan atau dipromosikan serta wajib ditarik dari peredaran.

#### Pasal 10

- 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;
  - e. bahaya penggunaan barang dan atau jasa.

### Pasal 11

- (1) 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 melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan atau diiklankan.
- (2) 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.

### Pasal 12

Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

- 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;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

### Pasal 13

Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan fisik maupun psikis terhadap konsumen.

### Pasal 14

Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi.

### Pasal 15

- (1) Pelaku Usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :
  - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan atau garansi terhadap barang dan atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah satu tidak tepat mengenai barang dan atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. melanggar etika atau kepatutan dan atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (3) Pelaku Usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### Pasal 16

- (1) Pelaku usaha dalam hal sewa beli barang dan atau jasa dalam bidang tertentu dilarang :
  - a. melakukan penarikan terhadap barang yang sedang dimanfaatkan oleh konsumen tanpa adanya pemberitahuan tertulis dengan cara yang patut.

- b. menawarkan barang-barang berharga bernilai tinggi tanpa kejelasan barang dan atau jasa baik dalam hal jenis, bentuk, ukuran atau kemanfaatan barang dan atau jasa tersebut.
- (2) Tindakan penarikan terhadap barang yang sedang dimanfaatkan oleh konsumen sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a hanya dapat dilakukan dengan melibatkan lembaga resmi menurut perundang-undangan.
  - (3) Pengaturan lebih lanjut tentang ketentuan-ketentuan pada pasal ini akan diatur dalam peraturan walikota.

## BAB V KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

### Pasal 17

- (1) Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila :
  - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab Pelaku Usaha;
  - b. menyatakan bahwa Pelaku Usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa Pelaku Usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada Pelaku Usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberikan hak kepada Pelaku Usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh Pelaku Usaha dalam masa konsumen memanfaatkan barang dan atau jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada Pelaku Usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku Usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh Pelaku Usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku Usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Daerah ini.

## BAB VI TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA

### Pasal 18

- (1) Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya

atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan maksimal dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan atau kelalaian.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila Pelaku Usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan atau kelalaian tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### Pasal 19

Pelaku Usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

#### Pasal 20

- (1) Importir barang bertanggungjawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

#### Pasal 21

Pelaku Usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Propinsi dan atau kota atau mengajukan ke Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen.

#### Pasal 22

- (1) Pelaku Usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada Pelaku Usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila :
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan atau jasa tersebut;
  - b. pelaku usaha di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan atau jasa yang dilakukan oleh Pelaku Usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi.
- (2) Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila Pelaku Usaha lain yang membeli barang dan atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan atau jasa tersebut.

#### Pasal 23

- (1) Pelaku Usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila Pelaku Usaha tersebut :
- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

#### Pasal 24

Pelaku Usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan atau yang diperjanjikan.

#### Pasal 25

Pelaku Usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila :

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat timbul akibat pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

#### Pasal 26

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, Pasal 23, dan Pasal 24 merupakan beban dan tanggungjawab Pelaku Usaha.

## BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Bagian Pertama Pembinaan

#### Pasal 27

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh Pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumensebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Walikota melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- (3) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukankoordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat(2) meliputi upaya untuk :
  - a. terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dankonsumen;
  - b. berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia dan pengembangannya di bidang perlindungan konsumen.

## Bagian Kedua

### Pengawasan

#### Pasal 28

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan Peraturan Daerah diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar.
- (3) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ternyata menyimpang dari Peraturan Daerah ini dan membahayakan konsumen, maka terhadap pelaku usaha akan dikenakan sanksi administratif atau diambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa :
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;
  - d. penghentian tetap kegiatan;
  - e. pencabutan sementara izin;
  - f. pencabutan tetap izin; dan
  - g. denda administratif.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan Masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

## BAB VIII

### LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

#### Pasal 29

- (1) Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat dan terdaftar pada Dinas dan Perindustrian dan Perdagangan.
- (2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi kualifikasi sebagai lembaga yang aktif dan mampu bekerjasama yang baik dengan pemerintahan dalam melindungi kepentingan konsumen.
- (4) Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi kegiatan :
  - a. melakukan fungsi edukasi, menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
  - b. memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama Pemerintah dan Masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Walikota.

## BAB IX PENYELESAIAN SENGKETA

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 30

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

#### Pasal 31

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d diajukan kepada peradilan umum.

### Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

#### Pasal 32

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga  
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 33

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 30.

BAB X  
PENYIDIKAN

Pasal 34

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, penyidikan atas tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah yang diberi wewenang sebagai penyidik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen;
  - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen;
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di Bidang Perlindungan Konsumen.
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XI  
KETENTUAN PIDANA

Pasal 35

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurusnya.

Pasal 36

- (1) Setiap Pelaku Usaha yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2), diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000.- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak Pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tindak pidana pelanggaran.

- (3) Setiap Pelaku Usaha yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (2) dan ayat (4) dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII  
PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Jambi.

Ditetapkan di Jambi  
Pada tanggal, 18 Agustus 2016

WALIKOTA JAMBI,

ttd

SYARIF FASHA

Diundangkan di Jambi  
Pada tanggal, 18 Agustus 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA JAMBI,

ttd

DARU PRATOMO

LEMBARAN DAERAH KOTA JAMBI TAHUN 2016 NOMOR 2

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI : (2/2016)

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN  
PERUNDANG-UNDANGAN SETDA KOTA JAMBI

ttd

EDRIANSYAH, SH., MM  
Pembina  
NIP.19720614 199803 1 005