



GUBERNUR SUMATERA BARAT

PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR 21 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin pemenuhan hak-hak konsumen, meningkatkan harkat dan martabat konsumen, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab, dipandang perlu perlindungan terhadap hak-hak konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang memenuhi standar kualitas;
  - b. bahwa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah menetapkan bahwa perlindungan konsumen merupakan kewenangan pemerintah provinsi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, 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 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);
7. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
8. 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 199);
10. 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) ;
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

PROVINSI SUMATERA BARAT

dan

GUBERNUR SUMATERA 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 Sumatera Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Barat.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi di bidang penyelenggaraan perlindungan Konsumen.
5. Kabupaten dan Kota adalah Kabupaten dan Kota di Sumatera Barat.

6. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
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. 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.
9. 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.
10. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh Konsumen.
11. 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.
12. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat selanjutnya disingkat LPKSM adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan Konsumen.
13. 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.
14. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.
15. Instansi Terkait adalah satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang lingkup tugasnya terkait dengan perlindungan Konsumen.

16. Masyarakat adalah seluruh warga/orang perseorangan yang berdomisili di Sumatera Barat.
17. Barang Bekas adalah barang yang sudah dipakai sesuai peruntukannya dan masih bisa digunakan sesuai peruntukannya.

## Pasal 2

Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen berdasarkan pada asas :

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

## BAB II

### KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH

## Pasal 3

Pemerintah Daerah berwenang melakukan :

- a. pengawasan terhadap barang beredar dan jasa, serta penegakan hukum di Daerah;
- b. pelayanan dan penanganan penyelesaian sengketa Konsumen di Daerah;
- c. koordinasi pembentukan dan fasilitasi operasional Perwakilan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (PBPKN) Provinsi;
- d. pembentukan BPSK dengan Kabupaten/Kota di Daerah;
- e. koordinasi dengan Kabupaten/Kota di Daerah dalam pembentukan BPSK;
- f. koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait di Daerah dalam Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
- g. evaluasi Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen di Daerah;
- h. sosialisasi, informasi dan publikasi tentang perlindungan Konsumen;
- i. sosialisasi kebijakan pengawasan barang beredar dan jasa di Daerah;
- j. pembinaan dan pemberdayaan Petugas Pengawas Barang dan Jasa di Daerah;

- k. pembinaan dan pemberdayaan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen di Daerah; dan
- l. koordinasi penyelenggaraan dan pelaporan pemberian rekomendasi atas pendaftaran petunjuk penggunaan/manual dan kartu jaminan/garansi dalam Bahasa Indonesia bagi produk teknologi informasi dan elektronik di Daerah.

### BAB III HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN

#### Bagian Kesatu Hak 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; dan
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bagian Kedua  
Kewajiban Konsumen

Pasal 5

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.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB  
PELAKU USAHA

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

Bagian Kedua  
Kewajiban Pelaku Usaha

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.

Bagian Ketiga  
Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 8

Pelaku Usaha yang melalaikan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 yang menyebabkan terjadinya kerusakan dan/atau kehilangan barang Konsumen dibebani tanggung jawab, dalam bentuk :

- a. melakukan perbaikan senilai barang yang rusak;
- b. mengganti dengan uang senilai barang yang hilang; atau
- c. sesuai kesepakatan Konsumen dengan Pelaku Usaha.



BAB V  
KOORDINASI DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu  
Koordinasi

Pasal 9

- (1) Dalam pelaksanaan Perlindungan Konsumen, Pemerintah Daerah melakukan koordinasi dengan Kabupaten/Kota, Instansi Terkait dan LKPSM.
- (2) Pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh OPD.
- (3) Dalam pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), OPD dapat memberdayakan motivator serta mediator Perlindungan Konsumen.

Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya, LPKSM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) melakukan koordinasi dengan Kabupaten/Kota.
- (2) Tata cara pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Kedua  
Pengawasan

Pasal 11

- (1) Pengawasan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilaksanakan oleh OPD.
- (2) Dalam rangka pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah membentuk Tim terpadu.
- (3) Tim terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
  - a. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM);
  - b. pemerintah kabupaten/kota;
  - c. OPD;
  - d. instansi terkait;
  - e. unsur tenaga ahli bidang perlindungan Konsumen; dan

f. pihak terkait lain yang dipandang perlu.

#### Pasal 12

- (1) Selain Pemerintah Daerah, pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar dilaksanakan oleh LPKSM dan masyarakat.
- (2) Hasil pengawasan yang diselenggarakan LPKSM dan masyarakat wajib disampaikan kepada OPD dan/atau Instansi Terkait.
- (3) OPD melakukan klarifikasi atas hasil pengawasan LPKSM dan/atau masyarakat.
- (4) OPD dapat mempublikasikan dan/atau mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terbukti bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 13

- (1) Dalam melakukan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar, Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dengan LPKSM.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara kerjasama pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah berwenang melakukan pengujian terhadap setiap barang dan jasa yang beredar dan/atau yang akan beredar di Wilayah Sumatera Barat.
- (2) Apabila dari hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terbukti barang mengandung bahan berbahaya, maka Pemerintah Daerah melarang barang tersebut :
  - a. diedarkan di Daerah;
  - b. diproduksi di Daerah; dan
  - c. dikeluarkan dari tempat produksi dan/atau gudang.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Gubernur.

## BAB VI

### LARANGAN

#### Pasal 15

- (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 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 yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa 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 dipasang/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 yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
- (4) Apabila Pelaku Usaha tidak melakukan penarikan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Pemerintah Daerah :
- a. memerintahkan penarikan dari peredaran; dan
  - b. tidak mengizinkan Pelaku Usaha memperdagangkan.

#### Pasal 16

- (1) Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, dan memperdagangkan 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 aksesori 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; dan
  - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

#### Pasal 17

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 18

Pelaku Usaha dalam hal penjualan secara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan Konsumen dengan :

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar menu 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 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 19

- (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 dijanjikan.
- (2) Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan alat kesehatan dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang atau jasa lainnya.

#### Pasal 20

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

#### Pasal 21

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 22

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 23

- (1) Pelaku Usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :
  - a. mengelabui Konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau 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 resiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan; dan
  - f. melanggar etika dan/atau ketentuan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku Usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

#### Pasal 24

- (1) Pelaku Usaha dilarang menetapkan klausula baku yang merugikan Konsumen.
- (2) Pengawasan terhadap klausula baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bekerjasama dengan BPSK.

#### Pasal 25

- (1) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Pasal 24 ayat (1) wajib melakukan perbaikan klausula baku tersebut.
- (2) Perbaikan klausula baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selama 1 (satu) bulan sejak diterimanya surat perintah perbaikan.

BAB VII  
INFORMASI

Pasal 26

- (1) Pelaku Usaha wajib melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh Konsumen secara benar, jelas dan jujur atas barang dan/atau jasa yang dipasarkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mencantumkan label halal.

Pasal 27

- (1) Pelaku Usaha wajib menempelkan label pada wadah kemasan barang yang diperdagangkan.
- (2) Label sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berisi informasi tentang barang yang diproduksi dan dipasarkan serta jasa yang diberikan.
- (3) Label sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditulis dalam Bahasa Indonesia, angka arab dan huruf latin.
- (4) Label sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat disandingkan dengan bahasa aslinya.
- (5) Kata yang tidak ditemukan padanannya atau tidak dapat diciptakan padanannya dalam bahasa Indonesia, dapat tetap menggunakan bahasa aslinya.

Pasal 28

- (1) Produk telematika dan elektronika yang dipasarkan atau diedarkan wajib dilengkapi dengan petunjuk pemakaian.
- (2) Produk telematika dan elektronika atau barang lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan kartu jaminan.
- (3) Petunjuk pemakaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan bahasa Indonesia.



### Pasal 29

- (1) Bahan pangan dalam kemasan harus mencantumkan label, memuat informasi sekurang-kurangnya :
  - a. nama produk;
  - b. daftar bahan yang digunakan;
  - c. berat bersih atau isi bersih;
  - d. nama dan alamat yang memproduksi atau mengimpor;
  - e. halal bagi yang dipersyaratkan;
  - f. tanggal dan bulan kode produksi;
  - g. tanggal, bulan dan tahun kadaluwarsa;
  - h. nomor izin edar bagi pangan olahan; dan
  - i. asal usul bahan pangan tertentu.
- (2) Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan Konsumen.

### Pasal 30

Pelaku Usaha wajib menarik barang beredar :

- a. tanpa label;
- b. label yang sudah kadaluwarsa; dan
- c. label yang telah rusak sebelum tanggal kadaluwarsa.

### Pasal 31

- (1) Pelaku Usaha wajib menarik barang yang beredar dalam keadaan rusak sebelum masa kadaluarsanya habis dan/atau barang yang diproduksi secara bersamaan dengan barang yang rusak.
- (2) Barang rusak yang sudah ditarik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dipasarkan kembali apabila terbukti tidak rusak berdasarkan hasil pengujian.
- (3) Tata cara penarikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

### Pasal 32

- (1) Pelaku Usaha yang memproduksi barang di Daerah wajib mencantumkan nama Pelaku Usaha dan alamat tempat usaha.
- (2) Pelaku Usaha yang memproduksi barang di luar daerah, tapi diedarkan atau dipasarkan di Daerah, wajib mencantumkan nama Pelaku Usaha dan alamat tempat usaha serta alamat agen.

### Pasal 33

- (1) Barang tertentu yang diwajibkan menggunakan persyaratan Standar Nasional Indonesia, harus memenuhi standar dimaksud sebelum diedarkan/dipasarkan.
- (2) Barang impor yang menggunakan Standar Nasional Indonesia dipersamakan dengan produk dalam negeri.
- (3) Daftar barang yang diwajibkan memenuhi Standar Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diinformasikan, disosialisasikan dan dipublikasikan kepada masyarakat.

### Pasal 34

- (1) Pelaku Usaha yang membuat iklan produk wajib memuat informasi yang benar, jelas dan jujur serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.
- (2) Iklan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus relevan dengan barang yang diiklankan, dengan menggunakan satuan-satuan yang dikenal secara internasional dan/atau dikenal dalam masyarakat.
- (3) Satuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain :
  - a. jarak/panjang dengan centimeter, meter atau kilometer;
  - b. takaran dengan milli liter, atau liter;
  - c. jumlah dengan bilangan; dan
  - d. berat dengan, gram, kilogram, kuintal atau ton.

### Pasal 35

- (1) Pelaku Usaha yang memasang iklan bertanggung jawab atas isi iklan.
- (2) Pelaku Usaha periklanan bertanggung jawab atas rekayasa iklan yang menimbulkan kerugian masyarakat.

### Pasal 36

- (1) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang tanpa dilengkapi informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus lengkap dan benar.

## BAB VIII

### PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

#### Bagian Kesatu

#### Pengaduan

### Pasal 37

- (1) Konsumen yang mengalami kerugian dapat menempuh upaya berupa :
  - a. pengaduan langsung/keberatan pada Pelaku Usaha bersangkutan;
  - b. pengaduan pada LPKSM; dan
  - c. pengaduan pada BPSK.
- (2) Tata cara pengaduan melalui BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua

#### Penyelesaian Sengketa

### Pasal 38

- (1) Konsumen yang mengalami kerugian selain dapat menempuh upaya tim fasilitasi juga dapat melakukan gugatan perdata pada Pengadilan Negeri.
- (2) Tata cara penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
PEMBIAYAAN

Pasal 39

Pembiayaan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dibebankan pada :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. Sumber dana lain yang sah yang tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 40

- (1) Selain penyidik pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia, penyidik pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Daerah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan Konsumen, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana yang terjadi dan merugikan Konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan yang diduga melakukan tindak pidana dalam kegiatan usaha yang merugikan Konsumen;
  - c. memanggil dan/atau mendatangkan secara paksa orang untuk didengar dan diperiksa sebagai saksi atau tersangka dalam perkara tindak pidana atas kegiatan usaha dan/atau jasa yang merugikan Konsumen;
  - d. menggeledah tempat dan/atau sarana yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana dalam kegiatan usaha dan/atau jasa yang merugikan Konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana kegiatan usaha dan/atau jasa yang digunakan/yang merugikan Konsumen;

- f. menyegel dan/atau menyita alat kegiatan usaha dan/atau jasa yang disediakan/ digunakan yang menimbulkan kerugian Konsumen;
- g. mendatangkan dan/atau meminta bantuan tenaga ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara tindak pidana atas kegiatan usaha dan/atau jasa yang merugikan Konsumen.

#### Pasal 41

- (1) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, dapat membantu mengamankan pelaku tindak pidana perlindungan Konsumen.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyerahkan hasil penyidikan kepada pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menghentikan penyidikannya dalam hal tidak terdapat cukup bukti dan/atau peristiwanya bukan merupakan tindak pidana.
- (4) Pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

#### Pasal 42

- (1) Pelaku Usaha yang tidak melaksanakan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. Pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); dan/atau
  - b. Pencabutan perizinan teknis lainnya.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 43

- (1) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, dapat didahului atau di ikuti/ditambahkan dengan pemberian informasi

kepada masyarakat tentang jenis pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, sampai pelanggaran tersebut dihentikan oleh Pelaku Usaha.

- (2) Penyampaian informasi oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dengan berbagai cara/melalui media publik yang memudahkan masyarakat untuk mengetahuinya.
- (3) Tata cara penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur.

## BAB XII

### KETENTUAN PIDANA

#### Pasal 44

- (1) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 19 ayat (2), Pasal 21, Pasal 23 ayat (1) Huruf a, Huruf b, Huruf c, dan ayat (2), dan Pasal 24 dapat dikenai sanksi pidana.
- (2) Sanksi pidana sebagaimana di maksud pada ayat (1) dapat dikenakan apabila pelanggaran tersebut dikategorikan sebagai tindak pidana.

## BAB XIII

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 45

BPSK yang sudah ada pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, tetap melaksanakan tugasnya sampai dengan ditetapkannya peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini.

## BAB XIV

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 46

Gubernur melakukan koordinasi, pembinaan dan pengawasan dalam Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dalam kedudukannya baik sebagai Kepala Daerah maupun sebagai Wakil Pemerintah di Daerah.

Pasal 47

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

Pasal 48

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Ditetapkan di Padang  
pada tanggal 31 Desember 2018  
GUBERNUR SUMATERA BARAT,

ttd

IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang  
pada tanggal 31 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH  
PROVINSI SUMATERA BARAT,

ttd

ALWIS

LEMBARAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2018 NOMOR 21

NOREG PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT : (21-351/2018)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
NOMOR 21 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

I . UMUM

Peningkatan pembangunan perekonomian yang semakin meningkatkan variasi produk barang dan jasa yang beredar di masyarakat sudah diantisipasi oleh pemerintah dengan mengundang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun setelah lebih 10 (sepuluh) tahun dinyatakan berlaku, undang-undang tersebut belum bisa dilaksanakan sepenuhnya sesuai dengan harapan, sehingga dibentuk berbagai peraturan-perundang-undangan, termasuk diantaranya adalah dengan diterbitkannya Peraturan Daerah ini.

Sebagai undang-undang payung yang mengakomodasi semua peraturan perundang-undangan yang bermaksud memberikan perlindungan kepada Konsumen, maka penegakan hukum perlindungan Konsumen dapat didasarkan pada semua perundang-undangan yang bermaksud memberikan perlindungan kepada Konsumen. Dengan demikian di antara sekian banyak peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang berlaku sebelum berlakunya maupun setelah berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen saling melengkapi untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

Oleh karena banyaknya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan Konsumen, segala peraturan yang bermaksud untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen akan melengkapi segala kekurangan atas muatan peraturan daerah ini.



Oleh karena permasalahan umum yang dihadapi dalam penegakan hukum perlindungan Konsumen adalah lemahnya posisi Konsumen jika berhadapan dengan Pelaku Usaha, maka perda ini bermaksud untuk mengupayakan penyelenggaraan perlindungan Konsumen yang memadai dengan melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan Konsumen, khususnya di Sumatera Barat.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan asas “manfaat” adalah bahwa dalam penyelenggaraan perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha secara keseluruhan”.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan asas “keadilan” adalah bahwa partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk memperoleh hak nya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan asas “keseimbangan” adalah bahwa penyelenggaraan perlindungan Konsumen dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan Konsumen, Pelaku Usaha dan pemerintah daerah dalam arti materil maupun spiritual.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan asas “keamanan Konsumen” adalah bahwa penyelenggaraan perlindungan Konsumen dapat memberikan jaminan atas keamanan kepada Konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan asas “keselamatan Konsumen” adalah bahwa penyelenggaraan perlindungan Konsumen dapat memberikan jaminan atas keselamatan kepada Konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

Huruf f

Yang dimaksud dengan asas “kepastian hukum” adalah bahwa Pelaku Usaha maupun Konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan Konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

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

Yang dimaksud dengan “pihak terkait lain yang dipandang perlu” adalah Kepolisian dan YLKI.

Pasal 12

Ayat (1)

Pengawasan yang dilakukan oleh LPKSM dan masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

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

Ayat (1)

Informasi yang benar, jelas dan jujur adalah informasi yang dibuat sedemikian rupa agar Konsumen tidak salah dalam memahami informasi tersebut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

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

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Yang dimaksud dengan informasi mengenai “asal usul bahan Pangan” adalah penjelasan mengenai informasi asal bahan tertentu, misalnya, bahan yang bersumber, mengandung, atau berasal dari hewan atau pangan yang diproduksi melalui proses khusus, misalnya, Rekayasa Genetik Pangan atau Iradiasi Pangan.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

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.

Pasal 48

Cukup jelas.