



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.625, 2019

KEMENDAG. Layanan Purna Jual. Produk
Elektronika dan Produk Telematika. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 38 TAHUN 2019

TENTANG

KETENTUAN PETUNJUK PENGGUNAAN DAN JAMINAN LAYANAN PURNA
JUAL BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai petunjuk penggunaan dan kartu jaminan purna jual bagi produk elektronika dan produk telematika sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika, sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi, kebijakan perlindungan konsumen dan kebijakan perizinan di bidang perdagangan, dan perkembangan kebutuhan hukum masyarakat;
- b. bahwa untuk lebih meningkatkan efektivitas penyelenggaraan perlindungan konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk elektronika dan telematika serta untuk menyederhanakan perizinan di bidang perdagangan, perlu mencabut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang

Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika dan mengatur kembali ketentuan petunjuk penggunaan dan jaminan layanan purna jual bagi produk elektronika dan produk telematika;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perdagangan tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
 5. 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 8. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 90);
 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2007);
 11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 938);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN TENTANG KETENTUAN PETUNJUK PENGGUNAAN DAN JAMINAN LAYANAN PURNA JUAL BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Produk Elektronika adalah produk elektronik yang ditujukan untuk dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh Konsumen.
2. Produk Telematika adalah produk dari kelompok industri perangkat keras telekomunikasi dan pendukungnya, industri perangkat penyiaran dan pendukungnya, industri komputer dan peralatannya, industri perangkat lunak dan

konten multimedia, serta industri kreatif teknologi informasi dan komunikasi.

3. Konsumen adalah setiap orang pemakai Produk Elektronika dan/atau Produk Telematika yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan warga negara Indonesia atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan.
5. Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
6. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintahan non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.
7. Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Importir adalah orang perseorangan atau lembaga atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang melakukan Impor Produk Elektronika dan Produk Telematika.
9. Produsen adalah perusahaan yang memproduksi Produk Elektronika dan Produk Telematika di dalam negeri.
10. Petunjuk Penggunaan adalah keterangan tentang cara menggunakan Produk Elektronika dan Produk Telematika dalam bentuk buku dan/atau lembaran.

11. Kartu Jaminan Purna Jual yang selanjutnya disebut Kartu Jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual Produk Elektronika dan Produk Telematika.
12. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan pendaftaran usaha dan/atau kegiatan oleh Pelaku Usaha melalui OSS.
13. Tanda Pendaftaran adalah dokumen sebagai tanda bukti yang menerangkan bahwa Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan atas Produk Elektronika dan Produk Telematika telah didaftarkan kepada pejabat berwenang di Kementerian Perdagangan.
14. Pusat Layanan Purna Jual adalah tempat Produsen atau Importir memberikan pelayanan kepada Konsumen setelah pembelian Produk Elektronika dan Produk Telematika, yang memiliki tenaga pelayanan pelanggan dan tenaga teknik yang kompeten, peralatan-peralatan kerja, piranti lunak (*software*), persediaan bagian, komponen, dan aksesori yang diperlukan untuk penggantian, serta dokumen-dokumen teknik yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan.
15. Tempat Pengumpulan adalah tempat yang disediakan oleh Produsen atau Importir yang digunakan untuk mengumpulkan Produk Elektronika dan Produk Telematika yang akan diperbaiki untuk selanjutnya dikirim ke Pusat Layanan Purna Jual.
16. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.
17. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan.
18. Direktur adalah Direktur Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan.