



**MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA**

**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 aksesoris 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.

#### Pasal 2

- (1) Setiap Produsen atau Importir wajib melengkapi setiap Produk Elektronika dan Produk Telematika dengan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan dalam Bahasa Indonesia sebelum diperdagangkan di pasar dalam negeri.
- (2) Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibubuhkan nomor Tanda Pendaftaran.
- (3) Produk Elektronika dan Produk Telematika yang wajib dilengkapi dengan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 3

- (1) Petunjuk Penggunaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) wajib memuat informasi paling sedikit mengenai:
  - a. nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
  - b. nama dan alamat lengkap Importir untuk produk asal Impor;
  - c. merek, jenis, serta tipe dan/atau model produk;
  - d. spesifikasi produk;
  - e. keterangan cara penggunaan sesuai fungsi produk; dan
  - f. petunjuk pemeliharaan.



- (2) Kartu Jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) wajib memuat informasi paling sedikit mengenai:
- a. nama dan alamat lengkap Produsen untuk produk dalam negeri;
  - b. nama dan alamat lengkap Importir untuk produk asal Impor;
  - c. nama dan alamat lengkap Pusat Layanan Purna Jual;
  - d. masa jaminan pelayanan purna jual yang memuat keterangan waktu paling singkat 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pembelian produk oleh Konsumen; dan
  - e. syarat dan kondisi jaminan pelayanan purna jual yang paling sedikit mengenai:
    - 1) syarat berlaku dan batalnya jaminan;
    - 2) prosedur pengajuan klaim jaminan; dan
    - 3) jasa perbaikan yang dibebaskan dari biaya selama masa jaminan.
  - f. cakupan atau daftar kerusakan yang dijamin; dan
  - g. nomor telepon sebagai saluran komunikasi yang murah dan mudah diakses oleh Konsumen di seluruh wilayah Indonesia untuk menyampaikan informasi dan/atau pengaduan terkait Produk Elektronik dan Produk Telematika yang beredar.
- (3) Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai kebutuhan.

#### Pasal 4

- (1) Produsen atau Importir wajib memberikan pelayanan purna jual selama masa jaminan dan setelah masa jaminan paling sedikit berupa:
- a. ketersediaan Pusat Layanan Purna Jual;
  - b. ketersediaan suku cadang;
  - c. penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa jaminan yang diperjanjikan; dan

- d. penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa jaminan yang diperjanjikan.
- (2) Pemberian pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, harus tetap diberikan paling sedikit selama 1 (satu) tahun setelah berakhirnya masa jaminan.
- (3) Pemberian pelayanan purna jual selama masa jaminan tidak berlaku bagi produk yang telah diperbaiki oleh Pusat Layanan Purna Jual yang tidak tercantum dalam Kartu Jaminan.

#### Pasal 5

Pemberian pelayanan purna jual oleh Produsen atau Importir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dilakukan pada Pusat Layanan Purna Jual.

#### Pasal 6

- (1) Produsen atau Importir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 harus menyediakan paling sedikit 6 (enam) Pusat Layanan Purna Jual yang tersebar di 6 (enam) daerah provinsi dan/atau daerah kabupaten/kota di wilayah beredarnya Produk Elektronika dan Produk Telematika.
- (2) Pusat Layanan Purna Jual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus telah tersedia pada saat Produsen atau Importir mengajukan permohonan pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan.
- (3) Produsen atau Importir wajib telah menyediakan Pusat Layanan Purna Jual paling sedikit 10 (sepuluh) unit dalam jangka waktu 4 (empat) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya Tanda Pendaftaran.
- (4) Penyediaan Pusat Layanan Purna Jual sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dilaksanakan dengan ketentuan paling sedikit bertambah 2 (dua) unit



setiap 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya Tanda Pendaftaran.

- (5) Penambahan Pusat Layanan Purna Jual sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus berada di daerah provinsi dan/atau daerah kabupaten/kota di wilayah peredaran Produk Elektronika dan Produk Telematika yang belum tersedia Pusat Layanan Purna Jual.

#### Pasal 7

- (1) Pusat Layanan Purna Jual yang wajib disediakan oleh Produsen atau Importir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dan ayat (3) dapat merupakan milik sendiri atau kerja sama dengan pihak lain.
- (2) Pusat Layanan Purna Jual yang merupakan milik sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk Importir atau izin usaha teknis lainnya untuk Produsen.
- (3) Pusat Layanan Purna Jual yang merupakan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan SIUP atau izin usaha teknis lainnya dari Pusat Layanan Purna Jual yang bersangkutan dan perjanjian kerja sama yang dibuat secara tertulis.
- (4) Pusat Layanan Purna Jual harus memenuhi persyaratan teknis sebagaimana tercantum dalam Lampiran II huruf A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 8

- (1) Produsen atau Importir wajib melaporkan penambahan Pusat Layanan Purna Jual kepada Direktur.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal Tanda Pendaftaran sampai dengan dipenuhinya

jumlah unit purna jual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3).

#### Pasal 9

- (1) Selain Pusat Layanan Purna Jual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (5), Pelaku Usaha dapat menyediakan Tempat Pengumpulan di setiap daerah peredaran Produk Elektronika dan Produk Telematika.
- (2) Persyaratan Tempat Pengumpulan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II huruf B yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 10

- (1) Pusat Layanan Purna Jual dan Tempat Pengumpulan wajib melakukan pendataan terhadap Produk Elektronika dan Produk Telematika yang diserahkan Konsumen untuk diperbaiki.
- (2) Pusat Layanan Purna Jual dan Tempat Pengumpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai perkiraan waktu penyelesaian perbaikan Produk Elektronika dan Produk Telematika paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak produk diterima.
- (3) Pusat Layanan Purna Jual dan Tempat Pengumpulan harus menyelesaikan perbaikan Produk Elektronika dan Produk Telematika yang diserahkan Konsumen untuk diperbaiki dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak produk diterima.

#### Pasal 11

Dalam hal Standar Nasional Indonesia (SNI) pelayanan purna jual Produk Elektronika dan Produk Telematika tertentu telah diberlakukan secara wajib, pelayanan purna jual mengacu pada SNI.



#### Pasal 12

- (1) Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Produk Elektronika dan Produk Telematika wajib dilakukan sebelum produk beredar di pasar dalam negeri.
- (2) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. Produsen, untuk produk dalam negeri;
  - b. Importir, untuk produk asal Impor.
- (3) Produsen atau Importir yang telah mendaftarkan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan Tanda Pendaftaran.

#### Pasal 13

- (1) Tanda Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Produk Elektronika dan Produk Telematika sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3) diterbitkan oleh Menteri.
- (2) Menteri mendelegasikan penerbitan Tanda Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.
- (3) Direktur Jenderal mendelegasikan penerbitan Tanda Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Direktur.

#### Pasal 14

- (1) Produsen atau Importir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) mengajukan permohonan pendaftaran kepada Direktur.
- (2) Produsen atau Importir yang akan mengajukan permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. memiliki NIB yang berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan;
  - b. memiliki izin usaha; dan

- c. menyampaikan daftar Pusat Layanan Purna Jual dilengkapi dengan alamat lengkap serta jaminan ketersediaan suku cadang.
- (3) Pengajuan permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara elektronik melalui sistem perizinan yang dikelola oleh Kementerian Perdagangan.

#### Pasal 15

- (1) Direktur menerbitkan Tanda Pendaftaran paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.
- (2) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum lengkap dan benar, Direktur menerbitkan surat penolakan paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan.
- (3) Format Tanda Pendaftaran dan surat penolakan pendaftaran sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 16

Tanda Pendaftaran berlaku di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia selama Produsen atau Importir masih melakukan kegiatan usaha.

#### Pasal 17

Direktur menyampaikan rekapitulasi atas penerbitan Tanda Pendaftaran kepada Direktur Jenderal setiap 6 (enam) bulan dalam tiap tahun berjalan.

#### Pasal 18

Proses permohonan pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan serta penerbitan Tanda Pendaftaran tidak dikenakan biaya administrasi.



#### Pasal 19

Dalam hal Lembaga OSS telah dapat memproses penerbitan perizinan berusaha bidang perdagangan yang diatur dalam Peraturan Menteri ini, Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri menerbitkan Tanda Pendaftaran.

#### Pasal 20

- (1) Produsen atau Importir dilarang menyalahgunakan Tanda Pendaftaran.
- (2) Pelaku Usaha dilarang menjual, membeli, dan/atau menerima pemindahtanganan Petunjuk Penggunaan dan/atau Kartu Jaminan yang telah mendapatkan Tanda Pendaftaran.

#### Pasal 21

- (1) Menteri melakukan pembinaan terhadap Pelaku Usaha dan/atau Konsumen serta melaksanakan pengawasan terhadap Produk Elektronik dan Produk Telematika yang diwajibkan untuk dilengkapi dengan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan.
- (2) Menteri dapat mendelegasikan kewenangan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.
- (3) Pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Direktur Jenderal secara sendiri atau bersama-sama dengan instansi teknis terkait di pusat dan/atau di daerah.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara langsung dan tidak langsung kepada Pelaku Usaha dan/atau Konsumen dalam bentuk:
  - a. pelayanan dan penyebarluasan informasi;
  - b. edukasi; dan/atau
  - c. konsultasi.
- (5) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap produk yang beredar di pasar dan di tempat penyimpanan produk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 22

- (1) Produsen atau Importir wajib menarik Produk Elektronik dan Produk Telematika dari peredaran, dalam hal berdasarkan hasil pengawasan ditemukan:
  - a. Produk Elektronik dan Produk Telematika tidak dilengkapi Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan serta tidak mencantumkan nomor Tanda Pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2);
  - b. Produk Elektronik dan Produk Telematika dilengkapi Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan tapi tidak memuat informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2); atau
  - c. Produk Elektronik dan Produk Telematika yang telah dilengkapi Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan yang terdaftar tapi pelaksanaan impornya dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Produsen dan Importir melakukan penarikan Barang dari peredaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan surat perintah Menteri.
- (3) Menteri memberikan mandat penerbitan surat perintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Direktur Jenderal.
- (4) Dalam hal identitas Produsen atau Importir tidak diketahui, penarikan Produk Elektronik dan Produk Telematika dari peredaran dilakukan oleh Pelaku Usaha yang memperdagangkan.
- (5) Seluruh biaya penarikan Produk Elektronik dan Produk Telematika dari peredaran dibebankan kepada Produsen, Importir atau Pelaku Usaha.

#### Pasal 23

- (1) Produsen atau Importir yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3), Pasal 6 ayat (4) Pasal 8 ayat (1), Pasal 10 ayat (1), atau Pasal 10



ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan Tanda Pendaftaran.

- (2) Dalam hal data, informasi, dan/atau keterangan yang tercantum dalam persyaratan tidak benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), Produsen atau Importir dikenai sanksi administratif berupa pencabutan Tanda Pendaftaran.
- (3) Pencabutan Tanda Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali masing-masing dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari kerja.

#### Pasal 24

- (1) Produsen, Importir, atau Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), Pasal 2 ayat (2), Pasal 3 ayat (1), Pasal 3 ayat (2), Pasal 4 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), Pasal 20 ayat (2), dan/atau Pasal 22 dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha oleh pejabat penerbit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Produsen atau Importir dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direktur Jenderal menyampaikan rekomendasi pencabutan izin usaha kepada Lembaga OSS.
- (3) Pemberian rekomendasi pencabutan izin usaha, dilakukan setelah diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali masing-masing dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari kerja.

#### Pasal 25

Dalam hal diperlukan, Direktur Jenderal dapat menetapkan petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 26

- (1) Tanda Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan yang diterbitkan sebelum Peraturan Menteri ini

berlaku, dinyatakan tetap berlaku sepanjang Produk Elektronika dan Produk Telematika tidak mengalami perubahan tipe dan/atau model produk.

- (2) Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, permohonan pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan yang masih dalam proses penerbitan Tanda Pendaftaran, harus menyesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 27

- (1) Produsen atau Importir yang memperdagangkan Produk Elektronika dan Produk Telematika yang telah beredar di pasar sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini harus menyesuaikan kewajiban pencantuman informasi dalam Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan berdasarkan Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyesuaian pencantuman informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Menteri ini berlaku.

#### Pasal 28

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Elektronika dan Telematika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 203), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 29

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada Jakarta 27 Mei 2019

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ENGGARTIASTO LUKITA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 31 Mei 2019

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 625

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Perdagangan  
Kepala Biro Hukum,



SRI HARIYATI

LAMPIRAN I

PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 38 TAHUN 2019

TENTANG

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

PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA YANG WAJIB DILENGKAPI  
PETUNJUK PENGGUNAAN DAN KARTU JAMINAN  
PURNA JUAL DALAM BAHASA INDONESIA

No.	Jenis Produk
1.	<p>Alat Perekam atau Reproduksi Gambar dan Suara (<i>Image Sounds recorders and reproductions</i>)</p> <p>Alat perekam atau reproduksi gambar dan suara yang dapat digabung atau terpisah dengan <i>video turner</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VCD Player;</li> <li>- DVD Player;</li> <li>- VCR Player;</li> <li>- Blue-Ray Player.</li> </ul>
2.	<p>Penguat Suara (<i>Amplifier</i>)</p> <p>Penguat suara; suatu alat yang diberi catu daya (DC).</p>
3.	<p><i>Amplitheather</i> Rumahan (<i>Home Theater Amplifier</i>)</p> <p>Alat perekam atau reproduksi gambar yang dapat digabung atau terpisah dengan <i>video tune</i>.</p>
4.	<p>Air Cooler (Pendingin Udara)</p> <p>Sebuah perangkat yang menggunakan penguapan air untuk mendinginkan lingkungan.</p>
5.	<p>Alat Cukur Elektrik (<i>Electric Razor</i>)</p> <p>Alat yang berupa pisau cukur elektrik untuk pria maupun wanita.</p>
6.	<p>Dispenser (<i>Water Dispenser</i>)</p> <p>Alat yang digunakan untuk memanaskan dan mendinginkan air dengan menggunakan kompresor atau <i>heater</i>.</p>



7.	<p><b>Faksimile (<i>Facsimile</i>):</b></p> <p>a. Mesin untuk mengirim dan menerima berita dan gambar melalui <i>telephoto</i> atau komunikasi radio dengan sistem reproduksi fotografi;</p> <p>b. Mesin untuk pengerjaan pengiriman berita atau gambar melalui proses <i>scan</i> dan mengubahnya menjadi sinyal yang ditransmisikan melalui sebuah saluran telepon menuju ke sebuah mesin penerima; atau</p> <p>Alat yang digunakan untuk mengirim informasi atau data dengan menggunakan sarana elektronik dan merupakan bagian dari telegrafi yaitu pengiriman jarak jauh dari pesan yang ditulis tanpa pengiriman fisik surat atau gambar asli.</p>
8.	<p><b>Frizer Rumahan (<i>Home Freeze</i>)</b></p> <p>Lemari pembeku dari tipe peti atau tipe tegak dengan kapasitas tidak melebihi 200 Liter.</p>
9.	<p><b>Kalkulator (<i>Calculator</i>)</b></p> <p>Mesin hitung elektronik yang dapat dioperasikan tanpa sumber tenaga listrik dari luar dan mesin perekam, pereproduksi dan penyang data ukuran saku dengan fungsi menghitung.</p>
10.	<p><b>Kamera (<i>Camera</i>)</b></p> <p>Alat untuk mengambil gambar (foto atau film)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kamera Digital;</li><li>- Kamera non digital;</li><li>- Kamera Perekam (<i>Camcorder</i>);</li><li>- Kamera Video.</li></ul>
11.	<p><b>Ketel listrik (<i>Electric Boiler</i>)</b></p> <p>Alat untuk memasak air yang menggunakan energi listrik dengan kapasitas sampai dengan 1 Liter dan daya listrik 500 Watt.</p>
12.	<p><b>Kipas Angin (<i>Fan</i>)</b></p> <p>Kipas yang dijalankan dengan listrik atau batu baterai untuk menyejukkan ruangan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kipas Angin Berdiri;</li><li>- Kipas Angin Kotak;</li><li>- Kipas Angin Dinding;</li><li>- Kipas Angin Gantung;</li><li>- Kipas Angin Hisap;</li><li>- Kipas Angin Meja.</li></ul>
13.	<p><b>Lemari Es (<i>Refrigerator</i>)</b></p> <p>Lemari pendingin yang bisa terdiri dari satu pintu atau lebih. Beberapa merek menggunakan fungsi yang sering terbuang, yaitu kalor/tenaga (panas) yang dikeluarkan mesin tersebut untuk proses pendinginan/pembekuan.</p>
14.	<p><b>Mesin Cuci (<i>Washing Machine</i>)</b></p> <p>Sebuah mesin yang dirancang untuk membersihkan pakaian dan tekstil rumah tangga lainnya.</p>

15.	Mesin Pengatur Suhu Udara (AC) Mesin Pengatur Suhu Udara tipe jendela atau dinding, menyatu atau "sistem terpisah" dengan keluaran tidak melebihi 26,38 kWh.	
16.	Mikropon ( <i>Microphone</i> ) Alat untuk menerima dan mengeraskan suara.	
17.	Monitor Komputer ( <i>Monitor Computer</i> ) Perangkat yang fungsinya untuk menampilkan hasil pemrosesan data atau informasi masukan dari CPU komputer.	
18.	Organ ( <i>Electric Keyboard</i> ) Alat musik yang nadanya dihasilkan melalui dawai elektronik.	
19.	Mesin Pelumat (Blender) Penggiling dan pencampur makanan; pengestrak jus buah atau sayur.	
20.	Pemanas Air ( <i>Water Heater</i> ) Alat yang berfungsi untuk memanaskan/menghangatkan air yang dilengkapi dengan elemen pemanas yang dihubungkan langsung ke listrik.	
21.	Alat Pemasak Nasi ( <i>Rice Cooker Machines</i> ) Alat yang berfungsi untuk memanaskan dan/atau memasak nasi yang dilengkapi dengan elemen pemanas yang dikontrol dengan kontrol pengatur suhu. <ul style="list-style-type: none"><li>- Pemanas Nasi (<i>Magic Jar</i>) Alat penghangat nasi</li><li>- Penanak Nasi (<i>Rice Cooker</i>) Alat untuk memasak nasi secara otomatis dengan energi listrik</li><li>- Penanak Nasi Serba Guna (<i>Magic Com</i>)</li></ul>	
22.	Mesin Pemanggang ( <i>Toaster</i> ) Alat untuk memanggang roti yang menggunakan energi listrik.	
23.	Pencampur ( <i>Mixer</i> ) Peralatan yang menggunakan motor penggerak ( <i>AC, DC, atau Steeper</i> ) yang dilengkapi dengan kontrol kecepatan motor, sehingga bisa mencampur bahan adonan makanan dengan kecepatan motor yang bisa dikendalikan.	
24.	Mesin Pencetak ( <i>Printer</i> ) Alat yang digunakan untuk mencetak data yang dikirimkan oleh komputer baik berupa teks maupun gambar atau grafik.	
25.	Mesin Fotokopi ( <i>Photo Copy</i> ) Alat untuk reproduksi (penggandaan) fotografis terhadap barang cetakan (tulisan).	



26.	<p>Mesin Multi Fungsi (<i>Multi Function Machines</i>)</p> <p>Mesin yang dapat menjalankan dua fungsi atau lebih untuk mencetak, menggandakan, atau transmisi faksimili, memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan mesin pengolah data otomatis atau jaringan yang dapat memproduksi barang cetakan.</p>
27.	<p>Pengejus (<i>Juicer</i>)</p> <p>Alat yang digunakan untuk membuat juice dari buah-buahan yang menggunakan motor AC, DC, atau <i>Steeper</i> dan dikontrol kecepatan putar motornya dengan sistem elektronik.</p>
28.	<p>Pengeras Suara (<i>Speaker</i>) dengan spesifikasi sistem stereo kompak untuk peruntukkan:</p> <p>a. Rumah tangga umum.</p> <p>b. Ruang usaha kecil : salon, toko, kantor, mini market.</p> <p>Pemakaian pribadi, digunakan bersama <i>headphone</i>.</p>
29.	<p>Pengering (<i>Dryer</i>)</p> <p>Alat yang digunakan untuk mengeringkan gelas, piring, sendok, garpu, dan lain-lain.</p>
30.	<p>Pengering Rambut (<i>Hair Dryer</i>)</p> <p>Alat elektronik untuk mengeringkan rambut.</p>
31.	<p>Penghisap Debu (<i>Vacuum Cleaner</i>)</p> <p>Alat yang digunakan untuk menghisap debu yang teknologinya menggunakan motor AC yang dimodifikasi dengan peralatan mekanik.</p>
32.	<p>Pesawat Televisi (<i>Television</i>)</p> <p>Alat penerima sistem penyiaran gambar yang disertai dengan bunyi (suara) melalui kabel atau melalui angkasa dengan menggunakan alat yang mengubah cahaya (gambar) dan bunyi (suara) menjadi gelombang listrik dan mengubahnya kembali menjadi berkas cahaya yang dapat dilihat dan bunyi yang dapat didengar.</p>
33.	<p>Piano Elektrik (<i>Electric Piano</i>)</p> <p>Piano yang didasarkan pada teknologi elektro akustik atau metode digital.</p>
34.	<p>Pompa Air Listrik untuk Rumah Tangga (<i>Water Pump</i>)</p> <p>Pompa yang digunakan untuk kebutuhan rumah tangga dengan jenis pompa terdiri dari otomatis atau manual.</p>
35.	<p>Radio Kaset atau Mini Compo (<i>Radio Cassette/Mini Compo</i>)</p> <p>Pesawat penerima radio yang menjadi satu dengan mesin perekam, dapat dipakai secara berganti-ganti dengan memindah-mindahkan panel.</p>
36.	<p>Audio dan Video untuk Mobil (<i>Audio and Video Car</i>)</p> <p>Perangkat multimedia modern di kendaraan yang berfungsi sebagai hiburan rekreasi dan sistem utilitas. Ini termasuk semua audio/video dan perangkat navigasi.</p>



37.	<i>Set Top Box</i> Alat yang digunakan sebagai <i>decoder</i> untuk penerima siaran TV Digital.
38.	<i>Setrika Listrik (Electric Iron)</i> Alat yang digunakan untuk menghaluskan pakaian atau kain yang menggunakan energi listrik sebagai pemanas.
39.	<i>Telepon (Telephone) :</i> a. <i>Telepon Tanpa Kabel/Telepon Nirkabel</i> Alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara yang beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon tanpa menggunakan kabel, sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya. b. <i>Telepon Kabel/ Fixed Line (Cordless Telephone)</i> Alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara yang beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon dengan menggunakan kabel, sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.
40.	<i>Telepon Seluler termasuk Smartphone</i> Setiap alat perlengkapan yang digunakan dalam berkomunikasi jarak jauh dengan menggunakan jaringan seluler dan jaringan nirkabel lainnya, kecuali telepon satelit.
41.	<i>Tudung Hisap/Sungkup Hisap (Cooke Hood)</i> Alat penghisap debu atau asap yang dipasang didapur.
42.	<i>Tungku/Oven Untuk Rumah Tangga (Stove Oven)</i> Alat pemasak, pemanggang atau pembakar yang menggunakan sistem pemanas gas atau dengan <i>heater</i> yang dihubungkan ke listrik.
43.	<i>Tungku Gelombang Mikro (Microwave Oven)</i> Alat yang menggunakan gelombang mikro untuk memanaskan atau memasak makanan.
44.	<i>Tungku Pemanggang (Oven Toaster)</i> Alat yang menggunakan gelombang mikro untuk memanaskan, terdiri dari satu atau beberapa fungsi seperti: pemanas air, <i>defrost</i> , <i>steam</i> , <i>bake</i> , <i>grill</i> , dan lain-lain.
45.	<i>Kompur Gas (Gas Stove)</i> Kompur yang menggunakan gas sebagai bahan bakar.
46.	<i>Antena Digital (Digital Antenna)</i> Kawat atau seperangkat sistem kawat untuk memancarkan atau menangkap isyarat gelombang radio atau televisi.



47.	<p><b>Alat Pijat Elektrik</b></p> <p>Alat pijat elektrik adalah alat pijat yang bisa dipegang dengan tangan yang dapat menyalurkan getaran di atas permukaan kulit untuk meringankan ketegangan otot/regangan dan/atau mendorong relaksasi yang dioperasikan dengan menggunakan baterai atau tenaga listrik.</p>
48.	<p><b>Sterilizer Botol ASI</b></p> <p>Alat yang bekerja dengan memanaskan botol dalam suhu dan waktu tertentu untuk mematikan mikroorganisme sehingga botol ASI dapat digunakan.</p>
49.	<p><b>Alat <i>Pumping</i> untuk ASI Elektrik</b></p>
50.	<p><b>CCTV (<i>Closed Circuit Television</i>)</b></p> <p><i>Closed Circuit television</i> (CCTV) merupakan alat perekaman yang menggunakan satu atau lebih kamera video dan menghasilkan data video atau audio.</p>
51.	<p><b><i>GPS Navigator</i></b></p> <p>GPS adalah system navigasi yang menggunakan satelit agar dapat menyediakan posisi secara instan, kecepatan dan informasi waktu di hampir semua tempat di muka bumi, setiap saat dan dalam kondisi apapun.</p>
52.	<p>a. Kompor listrik Induksi b. Kompor Listrik <i>Element</i></p> <p>Perapian yang menggunakan tenaga listrik sebagai pembangkit panas.</p>
53.	<p><b>Komputer (<i>Computer</i>)</b></p> <p>a. Komputer Meja (<i>Desktop Computer</i>) Komputer yang ditujukan untuk penggunaan secara umum di satu lokasi. Dimana bagian-bagian komputer meja seperti tampilan komputer, CPU, dan papan ketik terpisah satu sama lain dan relatif berukuran besar.</p> <p>b. Komputer Jinjing (<i>Laptop/ Notebook/ Netbook</i>) Komputer bergerak/<i>portable</i> yang berukuran relatif kecil dan ringan.</p>
54.	<p>Komputer <i>Handheld</i> termasuk <i>Palmtop</i> dan <i>Personal Digital Assistant</i> (PDA) Mesin pengolah data otomatis genggam (<i>Handheld</i>).</p>
55.	<p><b>Komputer Tablet</b></p> <p>Mesin pengolah data otomatis <i>portabel</i> yang menggunakan layar sentuh datar sebagai monitor dan peranti masukan dengan menggunakan stilus, pena digital, atau ujung jari, selain menggunakan papan ketik atau tetikus, dapat berfungsi atau tidak berfungsi sebagai alat komunikasi.</p>
56.	<p><b><i>Konsol Game</i> dan Perlengkapannya</b></p> <p>Alat permainan elektronik yang dilengkapi atau tidak dilengkapi dengan alat untuk menampilkan gambar atau visual berupa video, antara lain: <i>Play Station, Play Station Portable, Joystick, Wii, Xbox, Konsol Game</i>.</p>



57.	Mesin Jahit Listrik Mesin jahit yang dilengkapi dengan motor listrik sebagai penggeraknya, dapat dipasang pada kaki mesin maupun tanpa kaki dan dibuat dengan daya yang sesuai dengan keperluannya.
58.	Mesin Pembuat Kopi ( <i>Coffee maker</i> ) Mesin untuk membuat atau menyeduh kopi secara otomatis.
59.	Mesin Penghancur Kertas ( <i>Paper Shredder</i> ) Perangkat mekanis yang digunakan untuk memotong atau menghancurkan kertas menjadi serpihan.
60.	Mesin Penghitung uang Sebuah alat yang berfungsi untuk menghitung berapa banyak jumlah uang (logam maupun kertas) yang ingin di hitung dengan cepat dalam jumlah yang banyak. <ul style="list-style-type: none"><li>- Mesin hitung uang kertas (tipe <i>portable</i>, tipe berdiri).</li><li>- Mesin hitung uang logam.</li></ul>
61.	Mesin Pengiris ( <i>Slicer</i> ) Alat yang dirancang untuk mengiris atau memotong bahan makanan dan buah-buahan.
62.	Panci Listrik serbaguna ( <i>Multi Cooker</i> ) Panci/Tungku serba guna terbuat dari <i>stainless steel</i> dan tutup kaca.
63.	Pelurus atau Pengkriting Rambut atau Alat Catok Rambut ( <i>Hair Straightening and Curling Iron</i> ) Alat pelurus/pengkriting rambut bersuhu tinggi terbuat dari bahan keramik atau logam.
64.	Penerjemah Elektronik ( <i>Electronic Translators Atau Machine Translators</i> ) Perangkat lunak atau program komputer yang telah dirancang untuk menerjemahkan kata-kata pada teks asal.
65.	<i>Power Bank</i> Alat penyimpanan daya/listrik yang digunakan untuk pengisian ulang baterai pada gadget.
66.	Presto Listrik ( <i>Electric Pressure Cook</i> ) Alat untuk melunakkan dan mengempukkan makanan yang keras dengan tekanan tinggi.
67.	Proyektor ( <i>Projector</i> ) Perangkat yang menggunakan cahaya dan lensa untuk menampilkan tulisan atau gambar yang diperbesar ke tampilan yang lebih besar.



68.	Radio Teknologi yang digunakan untuk pengiriman sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik (gelombang elektromagnetik).
69.	Timbangan Digital Alat ukur untuk mengukur berat massa benda atau zat dengan tampilan digital.
70.	Sepeda Listrik Sepeda yang menggunakan tenaga listrik dari baterai/aki untuk memutar motor kemudian dapat menggerakkan sepeda tersebut.
71.	UPS ( <i>Uninterruptible Power Supply</i> ) Peralatan listrik yang berfungsi untuk memberi daya sementara ketika daya utama dari jaringan padam.
72.	Walkie Talkie Alat komunikasi genggam yang dapat mengkomunikasikan dua orang atau lebih dengan menggunakan gelombang radio sebagai media transmisinya.
73.	Water purifier/Alat Pemurni Air Alat yang menggunakan teknologi pembunuh kuman terprogram untuk menghasilkan air yang aman dikonsumsi.
74.	Alat Pengering Pakaian
75.	Setrika Uap

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ENGGARTIASTO LUKITA

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat Jenderal  
Kementerian Perdagangan  
Kepala Biro Hukum,



SRI HARIYATI

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 38 TAHUN 2019

TENTANG

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

A. PERSYARATAN TEKNIS PUSAT LAYANAN PURNA JUAL PRODUK  
ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA

Pusat Layanan Purna Jual harus memenuhi persyaratan teknis paling sedikit berupa:

1. Ruang kerja tetap dan/atau bergerak.
2. Tenaga teknik yang kompeten di bidang servis Produk Elektronik dan Produk Telematika, dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan, yang dapat dibuktikan dengan sertifikat yang diterbitkan oleh asosiasi terkait, prinsipal atau Produsen.
3. Sistem manajemen Pusat Layanan Purna Jual, meliputi antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman teknik/pedoman servis pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan penggantian.
4. Peralatan berupa mesin, alat perkakas, dan/atau alat pengetesan/pengujian yang diperlukan untuk melakukan perawatan dan perbaikan barang bagian, komponen, dan asesorisnya.
5. Ketersediaan bagian, komponen, dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk melakukan perawatan, perbaikan, dan/atau penggantian, paling sedikit untuk komponen dan asesoris yang secara umum sering terjadi kerusakan.
6. Ketersediaan pelatihan bagi petugas yang menangani pemeriksaan, perawatan (*service*) berkala, perbaikan, dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.
7. Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan.

B. PERSYARATAN TEMPAT PENGUMPULAN

Tempat Pengumpulan harus memenuhi persyaratan paling sedikit berupa:

1. Luas Tempat Pengumpulan paling sedikit 5 m<sup>2</sup> (lima meter persegi);
2. Ruang Kerja dilengkapi:



- Ruang penerimaan;
  - Tempat untuk administrasi/arsip/dokumen;
  - Tempat untuk penyimpanan barang yang telah selesai diperbaiki atau baru diterima.
3. Kemampuan pelayanan:  
Kemampuan untuk mengirimkan ke level yang lebih tinggi.
4. Dokumentasi atau rekaman:
- Pelayanan informasi;
  - Pelayanan tuntutan dan keluhan Konsumen;
  - Penerimaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang Konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan;
  - Pemeriksaan barang untuk perawatan dan perbaikan yang meliputi informasi tentang Konsumen, produk serta tuntutan dan keluhan;
  - Penyerahan barang yang diperbaiki termasuk masa garansi perbaikan, rincian biaya yang terdiri atas jasa servis/reparsi dan biaya bagian, komponen dan/atau asesoris yang diganti lengkap dengan kode dan data teknisnya dan catatan tentang barang yang telah diperbaiki yang diserahkan kepada Konsumen.
5. Sumber Daya Manusia.
6. Tenaga Teknis yang Kompeten.  
Dibuktikan dengan sertifikat yang diterbitkan oleh asosiasi terkait, prinsipal, atau produsen.
7. Sarana Pendukung:
- Telepon/Faximile (*Fixed line*);
  - Meja penerimaan;
  - Kursi tunggu;
  - Fasilitas *e-mail*;
  - Tabel terbaru biaya jasa dan daftar harga bagian, komponen, dan asesoris.

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Perdagangan  
Kepala Biro Hukum,



SRI HARIYATI

ttd.

ENGGARTIASTO LUKITA

LAMPIRAN III

PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 38 TAHUN 2019

TENTANG

KETENTUAN PETUNJUK PENGGUNAAN DAN LAYANAN PURNA JUAL

BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA

FORMAT TANDA PENDAFTARAN DAN SURAT PENOLAKAN PENDAFTARAN

A. FORMAT TANDA PENDAFTARAN BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA PRODUKSI DALAM NEGERI

(KOP SURAT DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA)

TANDA PENDAFTARAN

PETUNJUK PENGGUNAAN DAN KARTU JAMINAN PURNA JUAL  
DALAM BAHASA INDONESIA BAGI PRODUK ELEKTRONIKA  
DAN PRODUK TELEMATIKA PRODUKSI DALAM NEGERI

NOMOR :

DIBERIKAN KEPADA:

Perusahaan :

Alamat :

No. Telp/Fax :

Nama Penanggung Jawab :

Jabatan :

telah mendaftarkan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia dengan jenis produk sebagai berikut:

JENIS PRODUK	MEREK	TIPE/MODEL
1. ....;		
2. .... dst.		

Diterbitkan di Jakarta

pada tanggal

Direktur Pemberdayaan Konsumen,

(Nama, Tanda Tangan, dan Cap Ditjen)

.....

Tembusan:

1. Direktur Pengawasan Barang Beredar dan Jasa;

2. Peringgal.



B. FORMAT TANDA PENDAFTARAN BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA ASAL IMPOR

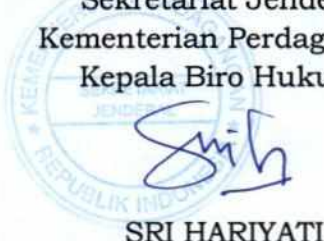
<p>(KOP SURAT DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA)</p> <p>TANDA PENDAFTARAN PETUNJUK PENGGUNAAN DAN KARTU JAMINAN PURNA JUAL DALAM BAHASA INDONESIA BAGI PRODUK ELEKTRONIKA DAN PRODUK TELEMATIKA ASAL IMPOR</p>		
<p>NOMOR :</p>		
<p>DIBERIKAN KEPADA:</p>		
Perusahaan	:	
Alamat	:	
No. Telp/Fax	:	
Nama Penanggung Jawab	:	
Jabatan	:	
Nama Perusahaan Asal/Pabrik	:	
Alamat	:	
No. Telp/Fax	:	
<p>telah mendaftarkan Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia dengan jenis produk sebagai berikut:</p>		
JENIS PRODUK	MEREK	TIPE/MODEL
1. ....;		
2. ....dst.		
<p>Diterbitkan di Jakarta pada tanggal Direktur Pemberdayaan Konsumen,  (Nama, Tanda Tangan, dan Cap Ditjen)  .....</p>		
<p>Tembusan: 1. Direktur Pengawasan Barang Beredar dan Jasa; 2. Peninggal.</p>		

C. FORMAT SURAT PENOLAKAN PENDAFTARAN

(KOP SURAT DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA)	
Nomor :	(Tempat, tanggal)
Lampiran :	
Hal :	Penolakan Pemberian Tanda Pendaftaran Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika
Kepada Yth. Pimpinan ..... di .....	
Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor Tahun tentang Petunjuk Penggunaan dan Kartu Jaminan Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika, dan memperhatikan hasil analisa terhadap berkas persyaratan yang Saudara sampaikan, dengan ini kami menolak permohonan Saudara yang disampaikan melalui surat nomor ... tanggal ..., dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:	
1. ....;	
2. ....;	
3. .... (dst).	
Saudara dapat mengajukan permohonan kembali dengan melengkapi berkas tersebut di atas.	
Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.	
Direktur Pemberdayaan Konsumen (Nama, Tanda Tangan, dan Cap Ditjen)	
.....	

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Perdagangan  
Kepala Biro Hukum,



SRI HARIYATI

ttd.

ENGARTIASTO LUKITA