



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Ged. I Kementerian Perdagangan RI Lt. 8, Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110
Telepon: 021-34833819 Fax: 021-3458867

**PANDUAN INFORMASI KONSUMEN DARURAT WABAH COVID-19
(PEMBATALAN PESTA PERNIKAHAN)**

A. PENDAHULUAN

Panduan ini berisi informasi terkini tentang hak konsumen yang terdampak oleh wabah COVID-19. Sementara ini panduan ditujukan pada kejadian-kejadian yang diperkirakan banyak dialami oleh konsumen, Panduan ini akan diperbaharui secara berkala berdasarkan informasi baru dan atau pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN.

BPKN memahami akan banyak Pelaku Usaha yang kesulitan dalam menangani pembatalan. Dengan demikian BPKN mengharapkan agar konsumen tetap bersabar dan disarankan untuk mengontak perusahaan terkait. Kontak sebaiknya dilakukan melalui *e-mail* atau *website*, penggunaan telepon tidak disarankan karena COVID-19 merupakan isu yang kompleks sehingga pelaku usaha diperkirakan akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memberi respon.

BPKN akan tetap mewaspadai kegiatan usaha yang dapat merugikan konsumen pada saat krisis.

B. PEMBATALAN PESTA PERNIKAHAN

Penyedia jasa pesta pernikahan biasanya meliputi tempat resepsi, katering, wedding organizer, dekorasi, dan sebagainya.

1) Penyedia jasa telah membatalkan pesanan saya, apakah saya berhak untuk mendapatkan pengembalian uang deposit saya?

- a. Pesta pernikahan dibatalkan karena larangan pemerintah, namun Konsumen masih berhak atas penggantian uang deposito sesuai dengan syarat dan ketentuan dari pesanan.
- b. Konsumen agar menghubungi pengelola acara secara langsung untuk meminta penggantian uang atau lainnya seperti nota kredit atau *voucher*.
- c. Konsumen juga memiliki hak dibawah hukum ketika kontrak yang ada tak dapat dijalankan.
- d. BPKN mendorong segenap pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional pada keadaan yang luar biasa ini.

2) Pesta pernikahan saya dibatalkan atau dikecilkan skalanya, apakah saya berhak atas penggantian uang dari deposit yang sudah saya bayar ke vendor lain secara terpisah untuk produk yang sudah tidak saya butuhkan seperti tata bunga, fotografi, band dll?

- a. Konsumen agar menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa dari setiap layanan untuk memastikan apakah mereka menyiapkan penggantian uang atau yang lainnya seperti nota kredit atau *voucher*.
- b. Konsumen berhak atas penggantian uang atau tergantung dari syarat dan ketentuan yang telah disetujui oleh setiap pelaku usaha/penyedia jasa yang bersangkutan.
- c. Konsumen juga memiliki hak dibawah hukum ketika kontrak yang ada tidak dapat dilaksanakan.
- d. BPKN mendorong segenap pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil pada keadaan yang luar biasa ini.

3) Saya telah membeli gaun pernikahan saya dari luar negeri dan saya khawatir barang tidak dapat dikirimkan. Bisakah saya membatalkannya dan mendapatkan pengembalian uang?

- a. Jika pemasok sudah menerima pembayaran Konsumen atas gaun pengantin, maka pelaku usaha/penyedia jasa harus mengirimkan sesuai dengan tanggal yang sudah disetujui, atau jika tidak ada ketentuan waktu maka harus tetap dalam jangka waktu yang wajar.
- b. Konsumen harus menghubungi pemasok untuk menanyakan apakah gaun tetap dapat dikirimkan, jika bisa, kapan gaun dapat diterima.
- c. Jika pelaku usaha/penyedia jasa berkata bahwa gaun tidak dapat dikirimkan, maka konsumen akan mendapatkan pengembalian dana, atau pemulihan lain seperti nota kredit, atau *voucher*.
- d. BPKN memahami banyak pelaku usaha/penyedia jasa yang kewalahan untuk mengatur keterlambatan pengiriman pada saat ini karena situasi berada di luar kontrol mereka, kami menyarankan agar konsumen tetap sabar dan mengantisipasi bahwa barang akan datang lebih lama dari biasanya.

4) Saya ingin mengembalikan gaun pengantin, sepatu, dan lain-lain, yang tidak jadi dipakai. Karena saya sudah tidak memerlukannya. Apakah saya berhak mendapatkan pengembalian uang dari barang-barang ini?

- a. Hal demikian dapat dilakukan apabila ada perjanjian pada awal dengan pelaku usaha/penyedia jasa. Apabila tidak ada perjanjian awal maka konsumen tidak dapat mengembalikan barang-barang yang telah digunakan.
- b. Apabila penyedia produk gagal memenuhi kebutuhan dari konsumen, pemulihan akan tergantung dari apakah masalah dari penyedia produk tersebut.