



**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
(KEANGGOTAAN PUSAT KEBUGARAN (GYM))**

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. KEANGGOTAAN PUSAT KEBUGARAN

“Saya memiliki keanggotaan di pusat kebugaran yang tidak beroperasi karena pandemi COVID-19”

1) Apakah saya harus tetap melakukan pembayaran berkala?

- a. Konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk mengetahui alternatif pemulihan hak seperti penundaan atau pemotongan pembayaran iuran keanggotaan.
- b. Melihat kondisi yang luar biasa ini BPKN menekankan terhadap semua pelaku usaha/penyedia jasa untuk memperlakukan konsumen secara adil dan proporsional.

2) Bagaimana jika sudah dilakukan pemotongan langsung melalui kartu kredit/debit?

Jika sudah terdapat pemotongan pembayaran maka konsumen harus menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa agar dapat melakukan negosiasi secara adil dan proporsional.

3) Dapatkah pihak penyedia jasa menagih saya atas biaya “pembekuan” atau penangguhan keanggotaan yang dilakukan pihak penyedia jasa pada masa mereka tidak beroperasi?

- a. Biaya “pembekuan” atau penangguhan keanggotaan mungkin dapat dikenakan ketika pelanggan memilih untuk berhenti sementara dari keanggotaan jika terdapat di syarat dan ketentuan.
- b. Pemberhentian sementara dikarenakan larangan pemerintah yang mencegah pengoperasian pusat kebugaran, BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa tidak mengenakan biaya “pembekuan” atau agar dapat melakukan negosiasi ulang secara adil dan proporsional.
- c. BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa dapat mengembalikan segala jenis biaya penangguhan yang sudah dikenakan sejak larangan pemerintah muncul.

4) Bagaimana jika saya sudah melakukan pembayaran dimuka, kemudian pusat kebugaran sementara tidak beroperasi?

- a. Jika konsumen telah melakukan pembayaran dimuka yang melewati masa waktu penutupan, maka BPKN meminta agar pelaku usaha/penyedia jasa dapat mengembalikan penggantian uang secara penuh atau dengan hal lain seperti nota kredit atau *voucher*.
- b. Namun jika pelayanan ditangguhkan karena larangan pemerintah, maka hal ini akan mempengaruhi hak Konsumen. Konsumen dapat menghubungi pelaku usaha/penyedia jasa untuk melakukan negosiasi pembayaran secara adil dan proporsional.