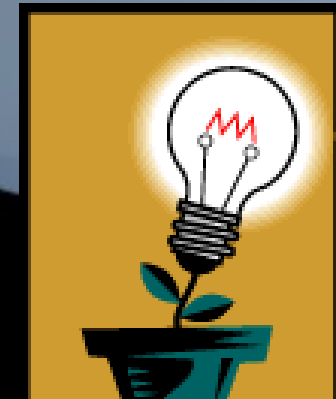


Sertifikat Laik Operasi (SLO): Ketersediaan dan Keandalan Distribusi Listrik

Oleh: M. Said Sutomo
Ketua
Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK)
Jawa Timur



Disampaikan:
Dalam Talk Show Radio Suara Surabaya “Diskusi Publik”
Diselenggarakan oleh PT. PLN Distribusi Jawa Timur
Surabaya, 5 Nopember 2007

Pokok Bahasan



- Hak-hak dan kewajiban konsumen
- Peranan faktual dan ideal Konsuil



Hak & Kewajiban Normatif Konsumen



- Pra Pelayanan
- Proses pelayanan
- Pasca pelayanan

*(Lihat Undang-Undang Perlindungan
konsumen No. 8 Tahun 1999)*



Pra Pelayanan

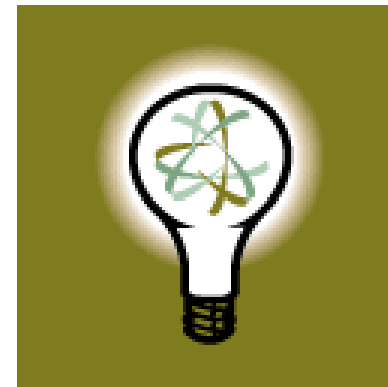


Hak-hak konsumen pra pelayanan:

- ✓ Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur,
- ✓ Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- ✓ Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Kewajiban konsumen pra pelayanan:

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa, demi keamanan dan keselamatan.



Proses Pelayanan



Hak konsumen proses pelayanan:

- ✓ Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- ✓ Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- ✓ Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- ✓ Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Kewajiban konsumen proses pelayanan:



- Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa,
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasca Pelayanan



Hak konsumen pasca pelayanan:

- ✓ Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- ✓ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- ✓ Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen pasca pelayanan:

- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut (Badan Penyelesaian Sengketa konsumen/BPSK yang sudah ada di Jatim: Surabaya, Malang dan Kediri atau melalui Pengadilan Negeri setempat)

Peranan Konsuil



- **Peranan Faktual:**

Memeriksa instalasi agar sesuai dengan ketentuan dan standar sebelum instalasi listrik diberi tegangan listrik.

Problemnya, konsumen menganggap ketersediaan listriknya aman, andal dan ramah lingkungan.

- **Peranan Ideal:**

Rakayasa sistem teknologi elektrik yang terintegrasi baik dari hulu sampai hilir (konsumen). Sistem elektrik terintegrasi telah diterapkan di pesawat dan mobil.



Sekian



TERIMA KASIH