

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN**



Dasar Hukum

- ▶ UU No. 8/1999 pada Pasal 45 s/d 58;
- ▶ Permendag No. 72/2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai pengganti Permendag No. 06/M-DAG/PER/2/2017
- ▶ Kepmenperindag No. 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- ▶ Perma No. 01/2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tujuan Perlindungan Konsumen

- ✓ Untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- ✓ Konsumen berada pada posisi yang lemah, menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen;
- ✓ Kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, sehingga perlu pembinaan dan pendidikan konsumen;
- ✓ Ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.

Siapa Konsumen? (terbatas atau tidak?)

Konsumen adalah:

- Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat;
- Baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain; dan
- Tidak untuk **diperdagangkan** (Pasal 1 angka 2).

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat **diperdagangkan** (Pasal 1 angka 4).

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen (Pasal 1 angka 5).

Ruang lingkup perlindungan konsumen

Prevetif;
Sebelum
terjadi
sengketa

- Hak dan kewajiban
- Perbuatan yang dilarang pelaku usaha
- Pencantuman klausula baku
- Tanggung jawab pelaku usaha
- Pembinaan dan pengawasan

Perlindungan
konsumen

Represif:
Sesudah
terjadi
sengketa

Penyelesaian
sengketa di luar
dan melalui
pengadilan

Prinsip penyelesaian sengketa konsumen

Proses persidangan yg sederhana, cepat, tepat, dan biaya terjangkau



Menciptakan dan keadilan dalam berperkara



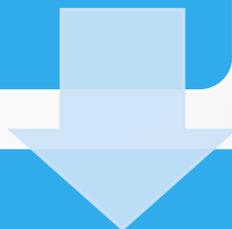
Musyawarah untuk mencapai mufakat



Berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

Prinsip penyelesaian sengketa konsumen

Penyelesaian di luar dan melalui pengadilan



Tidak menghilangkan tanggung jawab pidana



Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bukan prasyarat untuk menyelesaikannya melalui pengadilan

Prinsip penyelesaian sengketa konsumen

Berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa



Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK



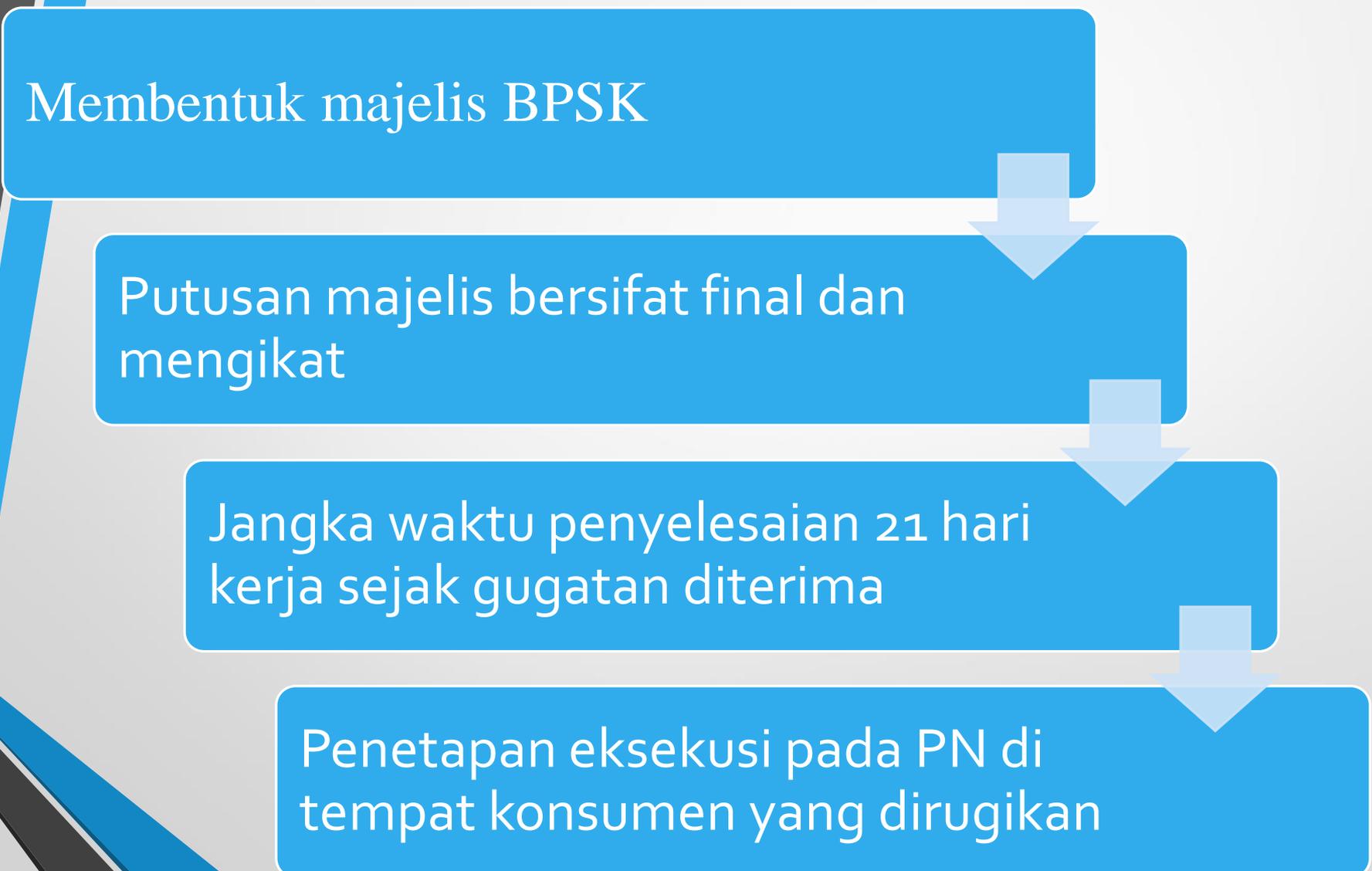
Hak gugat sengketa konsumen



BPSK menangani dan menyelesaikan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi

Prinsip penyelesaian sengketa konsumen

Membentuk majelis BPSK



```
graph TD; A[Membentuk majelis BPSK] --> B[Putusan majelis bersifat final dan mengikat]; B --> C[Jangka waktu penyelesaian 21 hari kerja sejak gugatan diterima]; C --> D[Penetapan eksekusi pada PN di tempat konsumen yang dirugikan];
```

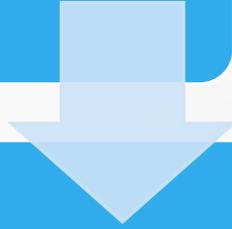
Putusan majelis bersifat final dan mengikat

Jangka waktu penyelesaian 21 hari kerja sejak gugatan diterima

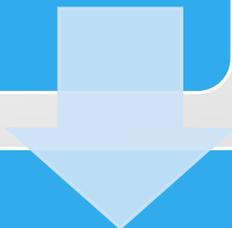
Penetapan eksekusi pada PN di tempat konsumen yang dirugikan

Prinsip penyelesaian sengketa konsumen

Pengajuan keberatan putusan BPSK pada PN dan kasasi pada MA



Putusan BPSK merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan



Putusan kasasi dalam jangka waktu 30 hari (kerja) sejak menerima permohonan kasasi.

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK



Tata Cara Permohonan

- Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- Permohonan secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- Permohonan secara lisan atau tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut, baik yang dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis, dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Persidangan dengan Cara Konsiliasi

- ✓ Majelis yang menyelesaikan sengketa konsumen dengan konsiliasi, mempunyai tugas:
 - Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
 - Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangundangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian dengan Cara Konsiliasi

- Majelis **menyerahkan sepenuhnya** proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- Majelis **bertindak pasif** sebagai konsiliator;
- Majelis **menerima hasil musyawarah** konsumen dan pelaku usaha dan **mengeluarkan keputusan**.

Persidangan dengan Cara Mediasi

- ✓ Majelis yang menyelesaikan sengketa konsumen dengan mediasi, mempunyai tugas:
 - Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
 - Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - Secara aktif** mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - Secara aktif** memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian dengan Cara Konsiliasi

- Majelis **menyerahkan sepenuhnya** proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi; Majelis **bertindak aktif** sebagai Mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
Majelis **menerima hasil musyawarah** konsumen dan pelaku usaha dan **mengeluarkan ketentuan**.

Persidangan dengan Cara Arbitrase

- Penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dan anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.
- Arbitor yang dipilih oleh para pihak tersebut memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.
- Pada persidangan, Ketua Majelis wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya-upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Persidangan Cara Arbitrase (1)

- ▶ Konsumen dapat mencabut gugatannya sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya.
- ▶ Apabila gugatan dicabut, maka dalam Persidangan Pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
- ▶ Apabila terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Persidangan Cara Arbitrase (2)

- ▶ Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, majelis memberikan kesempatan terakhir kpd konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan Kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- ▶ Persidangan Kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.

Persidangan Cara Arbitrase (2)

- ▶ Apabila pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Pembuktian

- ▶ Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.
- ▶ Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa:
 - a. Barang dan/atau jasa;
 - b. Keterangan para pihak yang bersengketa;
 - c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
 - d. Surat dan/atau dokumen;
 - e. Bukti- bukti lain yang mendukung

Pembuktian

- ▶ Pada proses penyelesaian sengketa konsumen, baik konsiliasi, mediasi maupun arbitrase, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa. Saksi tersebut terdiri dari saksi dan saksi ahli.
- ▶ Sebelum dimintai keterangan, Majelis menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.
- ▶ Apabila konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi tidak mampu menggunakan Bahasa Indonesia, Majelis dapat menunjuk seorang ahli alih Bahasa.
- ▶ Apabila bisu dan/atau tuli dan/atau tidak dapat menulis, Majelis dapat mengangkat seorang yang mampu berkomunikasi sebagai juru bicara.

Putusan BPSK

- ▶ penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase di atas dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.
- ▶ Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dalam bentuk Keputusan BPSK.
- ▶ Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.
- ▶ Putusan BPSK tersebut dapat berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, atau gugatan ditolak.

Putusan BPSK

- ▶ Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu berupa ganti rugi maupun sanksi administratif.
- ▶ Ketua BPSK memberitahukan putusan Majelis secara tertulis ke alamat pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.
- ▶ Pihak yang bersengketa **wajib menyatakan menerima atau menolak** putusan BPSK dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan diberitahukan. Pihak bersengketa yang menolak Putusan BPSK, dapat **mengajukan keberatan** kepada **Pengadilan Negeri** selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.

Putusan BPSK

- ▶ Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, **wajib melaksanakan** putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan putusan BPSK.
- ▶ Pelaku usaha yang **menolak** putusan BPSK, tetapi **tidak mengajukan keberatan** setelah batas waktu dilampaui, maka **dianggap menerima** putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.
- ▶ Apabila **pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya** maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk **melakukan penyidikan** sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- ▶ Putusan BPSK **bersifat final dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap**.
Terhadap putusan tersebut **dimintakan penetapan eksekusi** oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan.