

**POLA  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
MELALUI BPSK  
SEBAGAI UPAYA PELAKSANAAN  
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

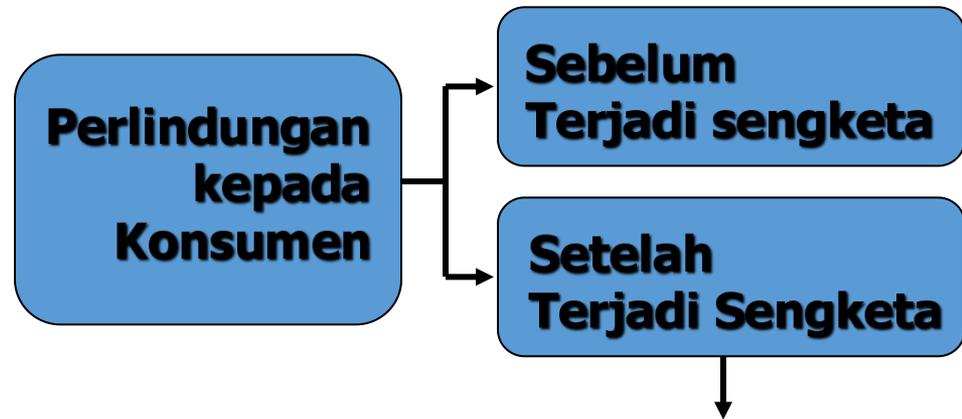
**ALIRAHMAN, S.H.,M.H.CMD**





- Tujuan UUPK

**Mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, yang sampai saat ini masih dalam posisi yang tidak seimbang**



**Dengan menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam proses berperkara**

- Harapan UUPK

**Dapat diwujudkan proses persidangan yang sederhana, cepat, tepat, dan biaya murah**

**METODE PENYELESAIAN KASUS PADA BPSK  
(PILIHAN & PERSETUJUAN PARA PIHAK, BUKAN  
PENYELESAIAN SECARA BERJENJANG )**

**KONSILIASI:** Inisiatif dari para pihak, Majelis BPSK bersikap pasif (BPSK sebagai Perantara)

**MEDIASI:** Inisiatif dari para pihak, Majelis BPSK bersikap aktif, netral dan solutif)

**ARBITRASE:** Para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan & menyelesaikan sengketa konsumen



# PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

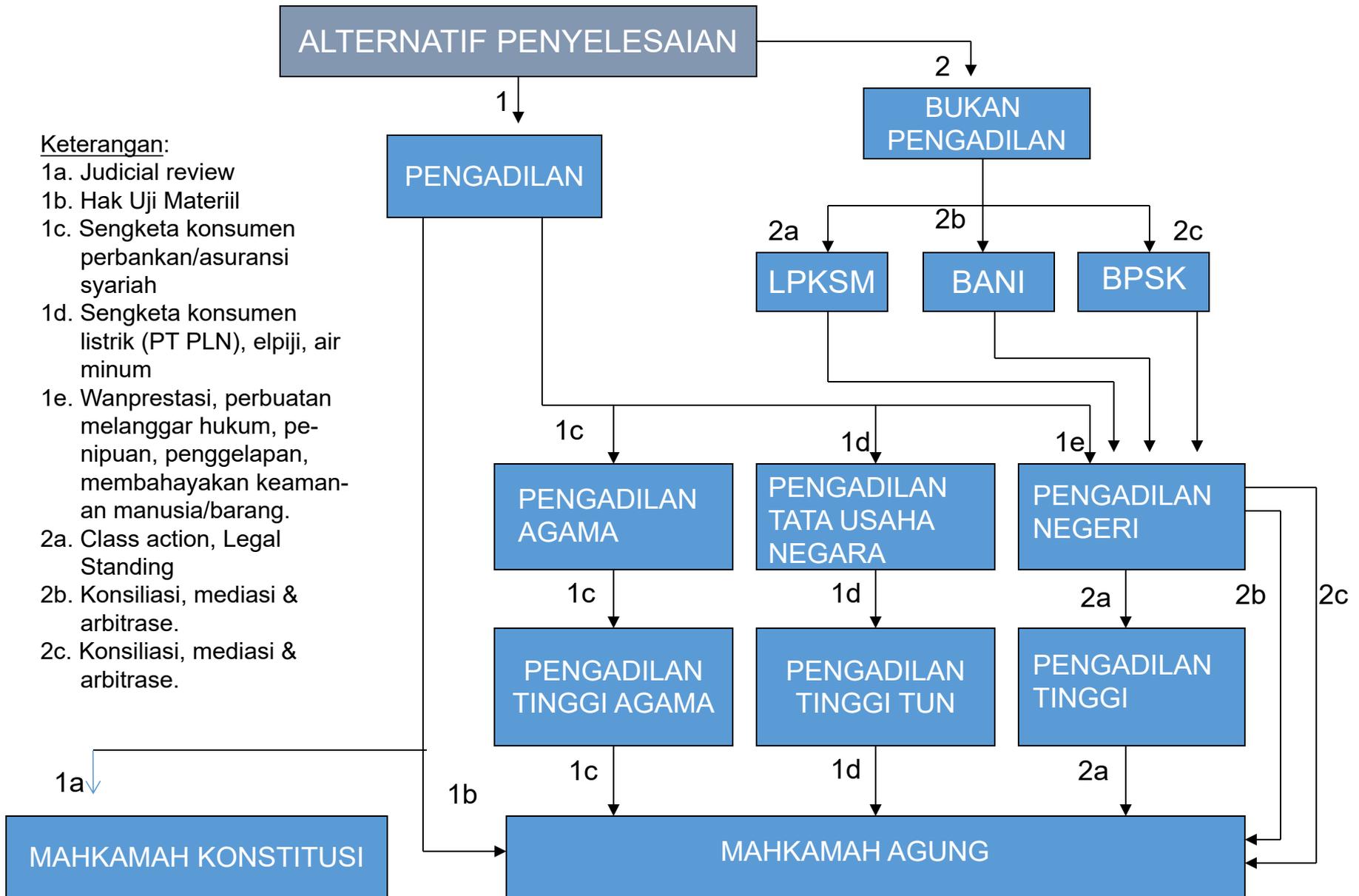
## SEGI ADMINISTRATIF

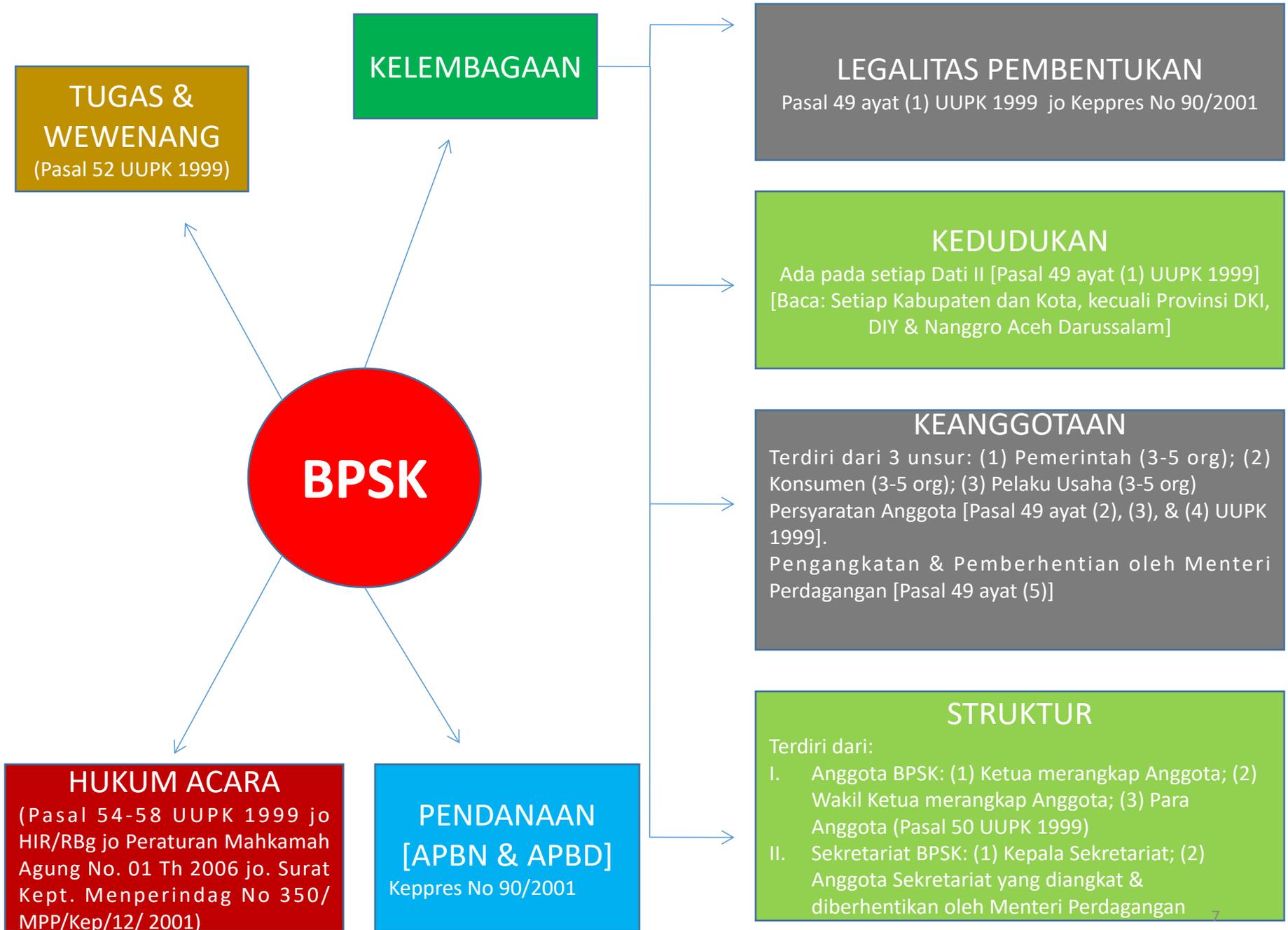
1. Gugatan konsumen dicatat, dibubuhi tanggal & no registrasi serta diberikan bukti tanda terima oleh Sekretariat BPSK
2. Penyampaian Surat Panggilan Sidang
3. Risalah Sidang - Berita Acara
4. Penyampaian barang bukti
5. Penyampaian putusan
6. Dokumentasi arsip putusan-putusan BPSK

## SEGI YUDISIAL

1. Pengajuan gugatan Konsumen
2. Susunan Majelis BPSK & Kepaniteraan
3. Tata Cara Persidangan (termasuk pemilihan arbiter)
4. Barang Bukti, Alat Bukti & Sistem Pembuktian
5. Putusan (dengan atau tanpa irah-irah) – Terbuka-tidaknya akses putusan oleh publik (akuntabilitas BPSK kepada publik; juga BPSK sebagai quasi-rechtspraak)
6. Upaya Hukum
7. Eksekusi Putusan

# PARADIGMA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN





## VIII. EKSEKUSI PUTUSAN

1. Putusan BPSK dimintakan fiat eksekusidari PN di tempat kediaman konsumen bila putusan arbitrase tsb tidak ditaati & tidak diajukan upaya hukum (Ps 57 UUPK 1999)
2. BPSK menyerahkan putusan (arbitrase) BPSK sbg bukti permulaan yang cukup bagi peyidik untuk dilakukan penyidikan [Ps 56 ay (4) & (5) UUPK 1999]

## VII. UPAYA HUKUM

1. Keberatan ke Pengadilan Negeri (PN) 14 hari sejak pemberitahuan putusan (arbitrase) [Ps 56 ay (2) UUPK 1999 jo Ps 7 ay (2) Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001]
2. PN wajib memutus atas keberatan dlm waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan [Ps 58 ay (1) UUPK 1999]
3. Kasasi atas putusan PN ke MA dlm waktu paling lambat 14 hari. Dlm 30 hari sejak penerimaan permohonan kasasi, MA wajib memutus [Ps 58 ay (2) & (3) UUPK 1999]

## VI. PUTUSAN BPSK

1. Sifat putusan: final & mengikat [Ps 54 ay (2) UUPK 1999], dijatuhkan 21 hari sejak gugatan diterima di Sekt BPSK (Ps 55 UUPK 1999 jo Ps 38 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)
2. Isi Putusan: Sanksi Administratif maks. Rp 200 juta [Ps 52 huruf m, Ps.60 ay (2) UUPK 1999 jo Ps 37 ayat (5) Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## HUKUM ACARA DI BPSK

(Pasal 54-58 UUPK 1999 jo HIR/RBg jo. Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Th 2006 jo Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## I. FUNGSI BPSK (KONSILIASI, MEDIASI & ARBITRASE)

[Ps 49 ayat (1), Ps 54 ayat (1) UUPK 1999 jo Ps 2 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## II. SUSUNAN MAJELIS

Susunan Majelis Ganjil mewakili semua unsur yg salah satu Anggotanya SH [Ps 54 ayat (2) UUPK 1999]. Ketua Majelis dari unsur Pemerintah (Ps 18 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001). Panitera BPSK ditetapkan Ketua B Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001) PSK [Ps 54 ay (2) UUPK 1999 jo Ps 19 Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## III. PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (GUGATAN)

(Ps 15-17 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## IV. PERSIDANGAN

Konsiliasi, Mediasi, & Arbitrase  
[Ps 54 ay (4) UUPK 1999 jo Ps 26-36 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

## V. ALAT BUKTI

1. Sistem Pembuktian Terbalik (Ps 22 UUPK 1999 jo Ps 22 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)
2. Alat bukti: barang dan/atau jasa; keterangan para pihak; keterangan saksi; surat dan/atau dokumen; bukti lain yang mendukung (Ps 21 Surat Kept. Menperindag No 350/ MPP/Kep/12/ 2001)

# TUGAS & WEWENANG BPSK (Pasal 52 UUPK 1999)

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.



Umum

SENDA NGKETA KONSUMEN



### Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

BAB X  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
Bagian Pertama

*Penjelasan pasal demi pasal:*

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

BAB X  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
Bagian Kedua  
Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan



Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.



*Penjelasan pasal demi pasal:*

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.



**DINAMIKA ISU PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PARALEL DENGAN AKTIVITAS EKONOMI  
PELAKU USAHA - KONSUMEN**

# KRITERIA SENGKETA KONSUMEN

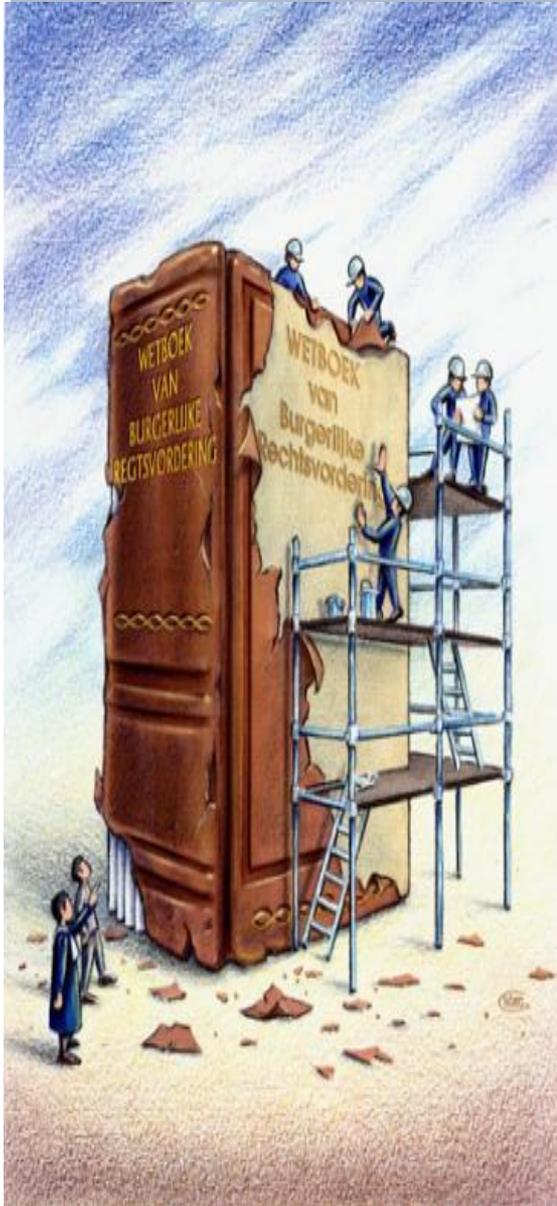
Official  
Small Claims forms



1. Minimal terdapat 2 (dua) subjek hukum, yaitu: Pelaku Usaha dan Konsumen yang melakukan transaksi konsumen (*consumer transaction*);
2. Terdapat objek transaksi konsumen (*consumer transaction*), dalam hal ini harus jelas dan tegas barang dan/atau jasa tertentu;
3. Objek transaksi konsumen (*consumer transaction*) tersebut hanya untuk konsumsi atau pemanfaatan akhir konsumen tersebut, baik untuk diri sendiri, keluarga, atau orang lain atau makhluk hidup lain (binatang piaraan) dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Norma (Kaidah) Hukum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dilanggar

Sumber: Yusuf Shofie (2003, 2010)

# KAPITA SELEKTA SENGKETA (GUGATAN) KONSUMEN



1. Produk makanan dan/atau minuman
2. Produk (barang) kesehatan (obat, jamu, & kosmetik) & alat kesehatan (kursi roda, dsb)
3. Produk mainan anak-anak (toys)
4. Angkutan umum (darat, laut, & udara)
5. Produk perumahan & permukiman
6. Produk entertainment dan media massa (kaset, vcd, dvd, film/bioskop, majalah, tabloid)
7. Produk diperoleh/dibeli melalui e-commerce (electronic commerce) dan m-commerce (mobile commerce)
8. Wisata (akomodasi penginapan seperti: hotel dan resort; objek wisata)
9. Periklanan produk barang dan/atau jasa
10. Produk yang berasal dari energi dan sumber daya alam (bahan bakar minyak/ BBM, listrik, air minum, gas/elpiji)
11. Produk investasi
12. Produk perbankan & perasuransian syariah



***Terima Kasih***