

## **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

### **A. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tidak memberikan definisi tentang sengketa konsumen. Namun yang pasti yang namanya sengketa (*conflict, dispute*) bisa saja terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Suatu sengketa disamping bersifat merusak (*destruktive*), juga bersifat merugikan (*harmful*) hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, suatu sengketa yang melibatkan pihak-pihak tersebut hendaknya dapat diselesaikan secara tuntas. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara ;

#### **a. Pengadilan**

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ini mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

#### **b. Diluar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Suatu sengketa konsumen selain dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan

melalui BPSK. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan atau ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang (pasal 45 ayat (3) dan ayat (4) UUPK).

## **B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Kelembagaan BPSK**

Berdasarkan UUPK (pasal 49 ayat (1)), untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah kabupaten/kota. Keanggotaan BPSK ini berdasarkan pasal 49 ayat (3) UUPK terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu ; unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan sesuai dengan ketentuan Pasal 50 UUPK, struktur organisasi BPSK terdiri dari ; a. Ketua merangkap anggota, b. Wakil Ketua merangkap anggota dan, c. Anggota. Biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Belanja Daerah (APBD).

### **2. Tugas dan Wewenang BPSK**

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. SK. Menperindag Nomor 25/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- e. Menerima pengaduan 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 meghadiri saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, dan atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen.
- l. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dengan merujuk pasal 49 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo Pasal 2 SK

Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) yaitu sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Sedangkan tugas-tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 52 butir e, butir f, butir g, butir l, butir k, butir l dan butir m Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut. Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 butir b Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Dalam hal konsultasi diberikan, jika suatu Permohonan Sengketa Konsumen (PSK) sudah terdaftar di Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka konsultasi yang diberikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentu dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase.

### **3. Fungsi dan Cara Penyelesaian Sengketa di BPSK**

Seperti sudah disampaikan diatas, bahwa fungsi utama BPSK adalah sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dengan cara :

#### **a. Konsiliasi**

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh Majelis BPSK sebagai konsiliator atau perantara yang bersifat pasif. Sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

bertugas (Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) :

- 1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- 2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- 3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- 4) Menjawab pernyataan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan konsiliasi ada 2 (dua) (Pasal 29 SK Menperindag Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, dimana majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif. Keaktifan majelis BPSK dengan cara mediasi, terlihat dari tugas majelis BPSK, yaitu :

- 1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- 2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan

- 3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- 4) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- 5) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) (Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

c. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Proses penilaian Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah

sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis. Ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebut diatas atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang (Pasal 4 dan Pasal 2 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

#### **4. Alat Bukti dan Sistem Pembuktian.**

Pasal 21 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti yang dipergunakan di BPSK yaitu :

- a. Barang dan/atau jasa
- b. Keterangan para pihak
- c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli
- d. Surat dan/atau dokumen
- e. Bukti-bukti lain yang mendukung

Dengan dasar UUPK, maka sistem pembuktian yang digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sistem pembuktian terbalik. Sistem pembuktian terbalik dimaksud tercantum dalam Pasal 28 UUPK yang selengkapnya berbunyi sebagai berikut : Pembuktian terhadap ada dan tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan sistem pembuktian terbalik ini, maka beban pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi konsumen menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Konsekuensinya, jika pelaku usaha gagal membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, maka gugatan ganti rugi penggugat (konsumen) akan dikabulkan.

Adanya sistem pembuktian terbalik ini dalam UUPK dipandang sangat adil dan wajar, karena bila beban pembuktian itu dibebankan kepada penggugat (konsumen), sungguh sangat tidak adil, karena untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha tidaklah mudah, disamping karena tingkat pengetahuan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha secara teknik laboratories tidak memadai, juga beratnya beban biaya pengajuan bukti-bukti yang harus ditanggung konsumen.

## **5. Putusan BPSK**

Hasil penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, yang ditandatangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.

Berdasarkan Pasal 39 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, proses dikeluarkan putusan BPSK dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat yang melibatkan pihak-pihak dan BPSK.
- b. Jika hal itu sudah dilakukan secara sungguh-sungguh dan maksimal, ternyata tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara voting (suara terbanyak).



## **6. Upaya Hukum Putusan BPSK**

Upaya hukum terhadap putusan BPSK Pasal 54 ayat (3) UUPK menentukan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Pada penjelasan Pasal 54 ayat (3) tersebut ditegaskan bahwa kata bersifat final itu berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun ternyata UUPK mengenal pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri (Pasal 56 UUPK), dan kasasi atas Putusan Pengadilan Negeri ke Mahkamah Agung (Pasal 58 UUPK). Dengan dimungkinkannya upaya hukum banding dan selanjutnya kasasi, maka sebenarnya pembentuk undang-undang bersikap tidak konsisten. Penjelasan Pasal 54 ayat (3) tidak konsisten dengan rumusan Pasal 58 UUPK.

## **7. Eksekusi Putusan BPSK**

Dalam hal pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK tersebut. Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan, maka putusan BPSK menjadi kekuatan hukum tetap. Terhadap putusan BPSK untuk dapat dilaksanakan secara paksa akan dimintakan fiat eksekusi dari Pengadilan Negeri di tempat kediaman konsumen, bila putusan BPSK tidak ditaati secara sukarela dan tidak diajukan upaya hukum.

## **C. Penutup**

### **1. Rangkuman Materi**

- a. Suatu sengketa, termasuk sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan (Peradilan Umum), maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa melalui BPSK, tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang yang penyelesaiannya melalui Pengadilan.
- b. BPSK, salah satu tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsoliasi, mediasi, dan arbitrase. Selain itu, BPSK juga mempunyai wewenang memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan tertulis atau tidak tertulis dari konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- c. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 Ayat (3) UUPK). Pada penjelasan pasal ini menegaskan bahwa kata final dan mengikat itu berarti tidak ada upaya banding atau kasasi. Namun ternyata UUPK mengawal pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri (Pasal 56 UUPK), dan kasasi atas Putusan Pengadilan Negeri ke Mahkamah Agung (Pasal 54 UUPK).
- d. Dalam hal pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka yang bersangkutan wajib untuk melaksanakannya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK tersebut. Terhadap Putusan BPSK yang tidak mau dilaksanakan secara sukarela oleh salah satu pihak, maka pihak lainnya dapat melaksanakan putusan itu secara paksa dengan meminta Fiat Eksekusi dari Pengadilan Negeri.