



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PROVINSI DKI JAKARTA

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR
PERDAGANGAN DAN JASA”TRANSAKSI AMAN,
NYAMAN, DAN TEPENUHINYA HAK-HAK
KONSUMEN”**



Perdagangan : suatu tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang atau jasa didalam negeri maupun diluar negeri dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi (UU No 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan)

BARANG

- Berwujud maupun tidak berwujud
- Bergerak maupun tidak bergerak
- Dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan
- Dapat diperdagangkan, dipakai,
- dipergunakan, dimanfaatkan oleh konsumen

UUPA No.8 tahun 1999 psl 1 (4)





BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA

JASA

Setiap Layanan yang berbentuk pekerjaan
atau prestasi yang disediakan bagi
Masyarakat untuk dimanfaatkan oleh
konsumen
(UUPA No 8 Tahun 1999 ps1 1 (5))





BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA

Barang yang diperdagangkan harus memenuhi parameter :

1. Standar :SNI
2. Label dalam Bahasa Indonesia
3. Petunjuk Penggunaan
4. Jaminan Layanan Purna Jual : pusat layanan purna jual, suku cadang
5. Cara Menjual : Penawaran, Promosi, Iklan
6. Pengiklanan : Menginformasikan dan memperkenalkan produk kepada konsumen
7. Klausula Baku

Jasa harus memenuhi parameter :

1. Standar
2. Jaminan dan Perjanjikan
3. Pengiklanan
4. Cara menjual
5. Klausula Baku

(Permendag RI No 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa)



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA: (UUPA No 8 tahun 1999 Psl 9-17)

1. Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang atau jasa yang antara lain :
 - a. tidak memenuhi ketentuan standar dan ketentuan peraturan perUU
 - b. berat bersih, isi bersih atau netto tidak sesuai dengan label
 - c. tidak mencantumkan tanggal kadaluwara atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
 - d. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan “Halal” yang tercantum dalam label
 - e. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan Alamat pelaku usaha.
 - f. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia.





BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA

2. dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tsb
3. Dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah – olah antara lain:
 - dan barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
 - barang dan/atau jasa tersebut tersedia
 - barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
 - secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan atau jasa lain
 - menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti
4. dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :
 - a. tidak menepati pesana sesuai waktu yang telah disepakati
 - b. tidak menepati janji atas suatu layanan dan/atau prestasi





HAK & KEWAJIBAN KONSUMEN

1



Mendapatkan keamanan, keselamatan dan kenyamanan

2



Memilih barang dan/atau jasa

3



Mendapatkan informasi yang benar mengenai kondisi barang/jasa

4



Didengar pendapat dan keluhannya

5



Mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa

6



Mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

7



Mendapatkan kompensasi ganti rugi

8



Dilayani dan diperlakukan dengan baik tanpa diskriminasi



UUPK No. 8/1999, Pasal 4 & 5



DASAR HUKUM PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN DAN FUNGSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

**BPSK MERUPAKAN LEMBAGA INDEPENDEN YANG MEMILKI
TUGAS MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN
DENGAN PELAKU USAHA DI LUAR PENGADILAN (NON LITIGASI)
PASAL 49-58 UUPK**



DASAR HUKUM:

1. Konstitusi Negara RI UUD 1945
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. UU Pemerintah Daerah No. 23 tahun 2014
4. Permendag 72 Tahun 2020 tentang BPSK
5. Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan BPSK
6. Per-MA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan BPSK

Anggota BPSK diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur, terdiri atas unsur :

1. *Pemerintah*
2. *Pelaku Usaha*
3. *LPKSM/Konsumen*



PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BPSK



KONSILIASI

PENYELESAIAN
SENGKETA DISERAHKAN
KEPADA PARA PIHAK,
MAJELIS BPSK HANYA
SEBAGAI
PERANTARA/FASILITATOR



MEDIASI

INISIATIF PARA PIHAK,
MAJELIS BPSK BERPERAN
AKTIF SEBAGAI PERANTARA
DAN PENASEHAT



ARBITRASE

PARA PIHAK SEPENUHNYA
MENYERAKAN KEPADA MAJELIS
BPSK UNTUK MEMUTUSKAN DAN
MENYELESAIKAN SENGKETA
KONSUMEN



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA

GUGATAN YANG DAPAT DIAJUKAN KE BPSK :

1. Ganti rugi yang bersifat materil
2. Gugatan individu
3. gugatan Perdata berupa ganti rugi
4. Gugatan kepada Pelaku Usaha termasuk BUMN atau BUMD (gugatan kepada instansi pemerintah bukan wewenang BPSK seperti Pengurusan Sertifikat, KTP, Perizinan

BENTUK GANTI RUGI :

- KEMBALI UANG
- GANTI BARANG/JASA
- PERAWATAN/SANTUNAN

ANDA KONSUMEN AKHIR YANG MERASA DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA

SOLUSINYA



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN



JLN. PERINTIS KEMERDEKAAN BGR I NO.2 KELAPA GADING
JAKARTA UTARA



021-22453426 /0851-7302-0150



bpsk_dki@yahoo.co.id



[@bpskdki](https://www.instagram.com/bpskdki)