



SUKSES
JAKARTA
UNTUK
INDONESIA

BPSK

(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

- Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- “Menjadi Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan, yang memberikan akses penyelesaian sengketa yang Adil, Gratis, Mudah, dan Cepat”

APA ITU BPSK ?

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

BPSK adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk atas amanat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

GANTI RUGI YANG DAPAT DITUNTUT DI BPSK

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

- Ganti rugi yang bersifat material (Inmaterial tidak dapat digugat di BPSK)
- Gugatan individu (Gugatan Class Action tidak dapat di gugat di BPSK)
- Gugatan Perdata berupa ganti rugi (Gugatan Pidana bukan wewenang BPSK)
- Gugatan kepada Pelaku Usaha (Perusahaan korporasi, BUMN, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain)

TATA CARA PENYELESAIAN DI BPSK

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

- **KONSILIASI**

Adalah cara penyelesaian sengketa mempertemukan para pihak untuk bermusyawarah mencapai kesepakatan tanpa campur-tangan anggota BPSK.

- **MEDIASI**

Adalah cara penyelesaian sengketa mempertemukan para pihak dengan mediator Anggota BPSK, dimana Anggota BPSK akan memberikan masukan dan saran untuk mencapai kesepakatan

- **ARBITRASE**

Adalah cara penyelesaian sengketa dimana pihak Konsumen memilih Arbiter Anggota BPSK dari unsur Konsumen untuk mewakilinya, Sedangkan Pelaku usaha juga memilih Arbiter Anggota BPSK dari unsur Pelaku Usaha untuk mewakilinya. Kedua Arbiter memilih satu orang Arbiter dari unsur Pemerintah.

Ketiga arbiter tersebut membuat Keputusan atas sengketa. Putusan Majelis bersifat final dan mengikat.

HAK KONSUMEN

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;

HAK KONSUMEN

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

KEWAJIBAN KONSUMEN

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

1. Membaca atau mengikuti petunjuk/informasi dan prosedur pemakaian
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut

HAK PELAKU USAHA

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya;

KEWAJIBAN PELAKU USAHA

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

KEWAJIBAN PELAKU USAHA

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BPSK

(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT

Penyelesaian pengaduan konsumen tetap menjadi prioritas sebagai wujud kehadiran negara dalam melindungi konsumen Indonesia, menciptakan konsumen berdaya serta pelaku usaha yang tertib dan bertanggungjawab.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta

- GRATIS
- MUDAH
- CEPAT



Perintis Kemerdekaan BGR I No. 2
Kelapa Gading Jakarta Utara



021-22453426



bpsk_dki@yahoo.co.id



bpskdki

