



SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA



Jakarta
kota kolaborasi

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

EKA ERFIANTY PUTRI, ANGGOTA BPSK PROV DKI JAKARTA





PENGERTIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENGERTIAN KONSUMEN



Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 angka 1 UUPK)



Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan **tidak untuk diperdagangkan** (Pasal 1 angka 2 UUPK)





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



PENGERTIAN DAN ISTILAH

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerugian yang didapat dari konsumsi barang/jasa dari pelaku usaha.

KAPAN MUNCUL SENGKETA????

SENGKETA Konsumen MUNCUL sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 23 Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa Pelaku Usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan Konsumen, akan menimbulkan Sengketa Konsumen dan dapat digugat.



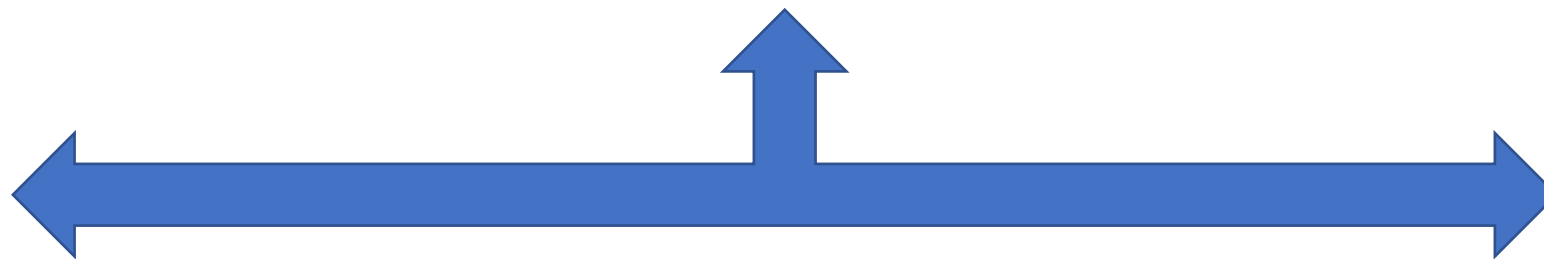
KEMANA KONSUMEN DAPAT MENGAJUKAN PENYELESAIAN SENGKETA ?



Menurut Pasal 45 UUPK 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.



JALUR LITIGASI
MELALUI
PENGADILAN
NEGERI



JALUR NON LITIGASI/DILUAR PENGADILAN,
SALAH SATUNYA MELALUI BADANYANG
MEMILIKI TUGAS DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN



SIAPA BPSK DAN APA TUGASNYA

BPSK adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk atas amanat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memiliki tugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha



GANTI RUGI YANG DAPAT DITUNTUT DI BPSK

- Ganti rugi yang bersifat material (Immaterial tidak dapat digugat di BPSK)
- Gugatan individu (Gugatan Class Action tidak dapat digugat 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)



BIDANG/SEKTOR SEKTOR YANG BERKAITAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

01



Sektor Perumahan

02



Sektor Listrik & Gas

03



Sektor Obat & Pangan

04



Sektor *e-Commerce*

05



Sektor Jasa Keuangan

06



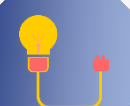
Sektor Telekomunikasi

07



Sektor Transportasi

08



Sektor
Barang Elektronik,
Telematika dan
Kendaraan Bermotor

09



Sektor Layanan
Kesehatan



CONTOH SENGKETA KONSUMEN

- 1. BARANG YANG DIBELI TIDAK SESUAI PESANAN/SPEKIFIKASI;**
- 2. BARANG RUSAK/BEKAS, TANPA PEMBERITAHUAN SEBELUMNYA;**
- 3. PEMBAYARAN SECARA DIGITAL (METODE/JUMLAH);**
- 4. BIAYA TAMBAHAN YANG TIDAK DIKETAHUI PADA WAKTU TRANSAKSI;**
- 5. PROSES PENGIRIMAN (TERLAMBAT/SALAH ALAMAT);**
- 6. PROSES PENGEMBALIAN BARANG YANG BERBELIT/TIDAK DI DAPAT DITUKAR ATAU DIKEMBALIKAN**
- 7. PENIPUAN;**
- 8. PENCURIAN DATA PRIBADI;**
- 9. SULIT MENGAJUKAN COMPLAIN ATAU TIDAK DITANGGAPI KELUHANNYA**
- 10. TIDAK SESUAI JANJI/KESEPAKATAN**



BAGAIMANA PROSEDUR MENGAJUKAN GUGATAN KONSUMEN MELALUI BPSK PROV DKI?

KONSUMEN DAPAT DATANG LANGSUNG KE KANTOR BPSK PROV DKI ATAU DAPAT MENGHUBUNGI NOMOR KONTAK DAN LAYANAN BPSK UNTUK MEMINTA INFORMASI

KONSUMEN WAJIB MEMBERIKAN INFORMASI YANG BENAR, JELAS DAN JUJUR SERTA MEMBERIKAN DATA DUKUNG DAN MENGISI FORMULIR YANG TELAH DISIAPKAN



Perintis Kemerdekaan BGR I No. 2
Kelapa Gading Jakarta Utara



021-22453426



bpsk_dki@yahoo.co.id



bpskdki

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK

