



**Menteri Perdagangan Republik Indonesia**

**PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : 17 /M-DAG/PER/4/2007**

**T E N T A N G**

**TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
SERTA TATA CARA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 52, Pasal 53, Pasal 54, dan Pasal 55 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu menetapkan lebih lanjut tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. bahwa Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan penegakkan hukum perlindungan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b tersebut diatas, maka perlu ditetapkan Peraturan Menteri Perdagangan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
3. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintah Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3878);

4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4493);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai daerah Otonomi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3952);
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 105);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Kabupaten Jeneponto (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 145);
8. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M 2004 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu sebagaimana diubah dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 171/M Tahun 2005;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2005;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2005;

11. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung;
12. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 01/M-DAG/PER/3/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 30/M-DAG/PER/12/2005.

Memperhatikan : Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### **M E M U T U S K A N :**

Menetapkan : **TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SERTA TATA CARA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.**

### **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam peraturan ini disebut BPSK adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
2. 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.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang meminta ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.
7. Penyelesaian sengketa konsumen adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang 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 konsumen.
8. Gugatan konsumen yang selanjutnya disebut gugatan, adalah tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha yang akan diselesaikan oleh BPSK.
9. Penggugat adalah konsumen yang melakukan gugatan terhadap pelaku usaha yang akan diselesaikan BPSK.
10. Tergugat adalah pelaku usaha yang digugat oleh konsumen yang akan diselesaikan oleh BPSK.
11. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan didampingi oleh Majelis untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi.
12. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan dibantu secara aktif oleh Majelis untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi.
13. Majelis adalah forum yang dibentuk oleh BPSK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.
14. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan oleh Majelis dengan menerbitkan Keputusan Majelis setelah Majelis melakukan konsiliasi dan mediasi.
15. Perjanjian Perdamaian adalah kesepakatan para pihak sebagai hasil penyelesaian sengketa berdasarkan konsiliasi atau mediasi.
16. Keberatan adalah upaya hukum bagi pelaku usaha dan/atau konsumen yang tidak menerima putusan majelis arbitrase BPSK yang diajukan pada Pengadilan Negeri yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan.
17. Sekretariat adalah Sekretariat BPSK.
18. Panitera adalah anggota Sekretariat yang ditunjuk oleh Ketua BPSK untuk membantu Majelis dalam penyelesaian sengketa konsumen.
19. Hari adalah hari kerja.

20. Putusan adalah pernyataan tertulis Majelis BPSK yang diucapkan pada persidangan terbuka dalam hal pemberian ganti rugi yang dapat berupa : pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau, perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang dalam hal setara menurut ketentuan yang diatur dalam peraturan ini.
21. Penetapan adalah suatu pernyataan tertulis yang diterbitkan oleh Ketua BPSK yang memberikan tugas kepada Majelis dan/atau Panitia untuk memilih dan menetapkan tindakan dalam pemeriksaan gugatan.
22. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## **BAB II**

### **AZAS DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan berdasarkan azas sederhana, cepat dan murah.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak sebagai konsiliator, mediator, atau arbiter.
- (3) Tujuan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK untuk mencari kesepakatan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

## **BAB III**

### **KEDUDUKAN, FUNGSI, TUGAS DAN WEWENANG BPSK**

#### **Pasal 3**

- (1) BPSK berkedudukan di Ibukota Kabupaten/Kota;
- (2) Khusus untuk Provinsi DKI Jakarta, BPSK berkedudukan di Ibukota Jakarta;
- (3) BPSK berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar Pengadilan.

#### **Pasal 4**

Dalam melaksanakan fungsinya, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase;

- b. memberikan konsultasi perlindungan Konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman Klausula Baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 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 BPSK;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki penyelidikan dan atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### Pasal 5

Konsultasi perlindungan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf b meliputi :

- a. pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen;
- b. upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c. pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- d. bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK;
- e. pelaksanaan perundangan-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;

- f. hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

#### Pasal 6

- (1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan konsumen.
- (2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
- (3) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan selama 1 (satu) bulan.
- (4) Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya dibidang perlindungan konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

Penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f, meliputi :

- a. penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha;
- b. pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi, dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui pelanggaran terhadap ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

#### Pasal 8

Penelitian, penilaian dan penyelidikan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf j dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

#### Pasal 9

- (1) Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf k, meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

- (2) Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
- a. pengembalian uang;
  - b. pengantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
  - c. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

#### Pasal 10

- (1) Pemberitahuan putusan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf l dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari terhitung sejak putusan ditetapkan.
- (2) Pelaku usaha dianggap telah menerima pemberitahuan putusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani penerimaan surat pemberitahuan putusan.
- (3) Bilamana pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menandatangani surat pemberitahuan tersebut maka pemberitahuan dianggap telah diterima sejak ada penandatanganan bukti penerimaan dari RT dan/atau RW setempat.

### BAB IV

## TATA CARA PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

### Bagian Pertama

### Pengajuan Gugatan

#### Pasal 11

Persyaratan pengajuan gugatan :

- a. telah terjadi kerugian material yang dialami penggugat;
- b. diajukan oleh konsumen akhir;
- c. gugatan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam pernyataan oleh penggugat;
- d. gugatan belum pernah diputus oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam surat pernyataan oleh penggugat.

## Pasal 12

- (1) Penggugat yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan melalui BPSK terdekat baik secara tertulis maupun lisan.
- (2) Gugatan harus diajukan sendiri oleh penggugat yang mengalami kerugian.
- (3) Dalam hal tertentu, gugatan dapat diajukan oleh :
  - a. ahli waris, apabila konsumen meninggal dunia, dengan melampirkan keterangan ahli waris;
  - b. pemegang kuasa apabila konsumen sakit yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter;
  - c. pemegang kuasa apabila konsumen warga negara asing;
  - d. orang tua atau wali apabila konsumen belum dewasa;
  - e. pengampu apabila konsumen dinyatakan di bawah pengampuan.

## Pasal 13

- (1) Gugatan didaftarkan melalui Sekretariat BPSK untuk registrasi.
- (2) Registrasi gugatan yang diajukan secara tertulis dilakukan dengan memberi bukti penerimaan oleh Sekretariat.
- (3) Registrasi gugatan yang diajukan secara lisan dilakukan dengan pencatatan oleh Sekretariat dalam formulir yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh penggugat serta diberikan bukti penerimaan dari Sekretariat.

## Pasal 14

- (1) Gugatan yang diajukan secara tertulis harus memuat data dan informasi mengenai :
  - a. identitas Penggugat yang disertai bukti diri;
  - b. identitas Tergugat;
  - c. obyek gugatan;
  - d. bukti perolehan barang dan/atau jasa (seperti bon, faktur, kwitansi, atau bukti lain);
  - e. tempat dan tanggal diperoleh barang atau jasa atau kejadian tersebut;
  - f. kerugian materiel yang dialami penggugat.
- (2) Gugatan yang diajukan secara lisan harus berisi keterangan tentang data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Gugatan tertulis maupun lisan yang belum lengkap harus dilengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Apabila penggugat tidak dapat melengkapi data dan informasi gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Sekretariat menyatakan gugatan tidak dapat diproses lebih lanjut di BPSK dan mengembalikan kepada penggugat, dengan memberikan keterangan tertulis.

## **Bagian Kedua Tata Cara Persidangan**

### **Pasal 15**

- (1) Setelah gugatan dinyatakan lengkap oleh Sekretariat, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja, Ketua BPSK melalui Kepala Sekretariat memanggil tergugat untuk diberitahu adanya gugatan yang diajukan penggugat melalui BPSK.
- (2) Surat panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat tentang hari, tanggal, jam dan tempat sidang.
- (3) Apabila pada hari, tanggal, jam dan tempat sidang yang ditentukan, penggugat tidak datang memenuhi panggilan Majelis tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka gugatan dinyatakan gugur.
- (4) Apabila tergugat tidak hadir memenuhi panggilan Ketua BPSK tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, Kepala Sekretariat menyampaikan ketidak hadiran tergugat kepada Ketua BPSK.
- (5) Atas laporan tersebut, Ketua BPSK membentuk Majelis dan dibantu oleh Panitera untuk meneliti gugatan penggugat, serta memilih dan menetapkan tindakan yang akan diambil, yaitu :
  - a. BPSK melaporkan tergugat kepada penyidik untuk diproses menurut peraturan perundang-undangan, apabila gugatan penggugat mengandung unsur pidana;
  - b. BPSK meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan tergugat;
  - c. BPSK mengusulkan kepada instansi yang berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan;
  - d. BPSK melakukan koordinasi dengan instansi terkait atau asosiasi pelaku usaha untuk membantu menghadirkan tergugat agar memenuhi panggilan BPSK.
- (6) Pembentukan Majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (5) dipimpin oleh seorang ketua yang diambil dari anggota BPSK dari unsur pemerintah.

- (7) Panitera sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (5) berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK, yang mempunyai tugas :
- a. mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen;
  - b. menyimpan berkas laporan;
  - c. menjaga barang bukti;
  - d. membantu Majelis menyusun putusan;
  - e. membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha;
  - f. membuat berita acara persidangan;
  - g. membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

**Bagian Ketiga**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen**  
**Secara Konsiliasi**

**Pasal 16**

- (1) Apabila tergugat hadir setelah dilakukan tindakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (5) huruf a sampai dengan huruf d, Majelis akan mendampingi para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara konsiliasi.
- (2) Dalam menyelesaikan sengketa secara konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Majelis mempunyai tugas :
  - a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
  - c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah :
  - a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
  - b. majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
  - c. majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dengan mengeluarkan keputusan.

## **Secara Mediasi**

### **Pasal 17**

- (1) Apabila para pihak tidak berhasil menyelesaikan sengketa secara konsiliasi, Majelis akan membantu menyelesaikan sengketa secara mediasi.
- (2) Dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Majelis mempunyai tugas :
  - a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
  - c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah :
  - a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun ganti rugi;
  - b. majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
  - c. majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan.

### **Pasal 18**

Apabila para pihak berhasil menyelesaikan sengketa mereka secara konsiliasi atau mediasi, kesepakatan mereka dituangkan dalam perjanjian yang ditandatangani oleh para pihak dan dikuatkan dengan putusan Majelis.

## **Secara Arbitrase**

### **Pasal 19**

- (1) Apabila para pihak tidak berhasil menyelesaikan sengketa secara mediasi, Majelis akan menyelesaikan sengketa secara arbitrase.
- (2) Dalam menyelesaikan sengketa secara Arbitrase sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.

- (3) Arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah sebagai ketua Majelis.

#### Pasal 20

- (1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- (2) Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

#### Pasal 21

- (1) Pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.
- (2) Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

#### Pasal 22

- (1) Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.
- (2) Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) maka dalam persidangan I (pertama) Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
- (3) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

#### Pasal 23

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- (2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.

- (3) Apabila pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

#### **Pasal 24**

- (1) Penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan oleh Majelis, melalui tahap sebagai berikut :
  - a. penggugat memilih arbiter dari unsur konsumen sebagai anggota Majelis;
  - b. tergugat memilih arbiter dari unsur pelaku usaha sebagai anggota Majelis; dan
  - c. arbiter yang dipilih para pihak tersebut akan memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah, sebagai Ketua Majelis.
- (2) Arbiter yang telah dipilih tersebut, ditetapkan sebagai Majelis, yang ditetapkan berdasarkan penetapan Ketua BPSK.

#### **Pengunduran Diri**

#### **Pasal 25**

- (1) Ketua Majelis atau anggota Majelis atau Panitia wajib mengundurkan diri apabila memiliki hubungan keluarga sedarah dalam garis lurus maupun garis ke samping sampai derajat ke tiga, atau hubungan suami atau istri meskipun telah bercerai, dengan pihak yang bersengketa atau wali pengampu atau kuasanya.
- (2) Pengunduran diri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan baik atas permintaan atau tanpa permintaan Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau Panitia atau pihak yang bersengketa, atau wali atau pengampu atau kuasanya.
- (3) Apabila anggota majelis ada hubungan keluarga dengan pihak yang bersengketa atau wali atau pengampu atau kuasanya, tetapi tidak mengundurkan diri secara sukarela atau tidak bersedia mengundurkan diri setelah diminta oleh Ketua Majelis, maka Ketua Majelis menetapkan untuk mengganti dari unsur yang sama.
- (4) Apabila Ketua Majelis memiliki hubungan keluarga dengan pihak yang bersengketa atau wali atau pengampu atau kuasanya, tetapi tidak mengundurkan diri secara sukarela, anggota Majelis memberitahukan hal ini kepada Ketua BPSK dan Ketua BPSK menetapkan untuk menunjuk pengganti dari unsur yang sama.

## **BAB V**

### **ALAT BUKTI**

#### **Pasal 26**

Alat bukti dalam penyelesaian gugatan antara lain :

- a. barang dan/atau jasa;
- b. surat dan/atau dokumen;
- c. keterangan para pihak yang bersengketa;
- d. keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- e. bukti-bukti lain yang mendukung.

#### **Pasal 27**

Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa merupakan beban dan tanggung jawab tergugat.

## **BAB VI**

### **S A K S I**

#### **Pasal 28**

- (1) Dalam pemeriksaan gugatan, saksi, dan saksi ahli dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa.
- (2) Saksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah saksi yang mengetahui, yang melihat dan mendengar, atau saksi ahli yang diberikan oleh seseorang yang memiliki keahlian khusus tentang hal yang diperlukan untuk didengar pendapatnya.
- (3) Sebelum diminta keterangannya, Majelis menanyakan kepada saksi dan saksi ahli mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.

#### **Pasal 29**

- (1) Atas permintaan salah satu pihak yang bersengketa atau karena jabatannya, Majelis dapat memerintahkan saksi untuk didengar kesaksiannya dalam persidangan.
- (2) Apabila saksi tidak dapat datang tanpa alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan meskipun telah dipanggil dengan patut, Majelis dapat meminta kepada penyidik umum menghadirkan saksi tersebut ke persidangan.

- (3) Dalam hal saksi tidak dapat datang dengan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, kesaksiannya wajib disampaikan secara tertulis kepada Majelis.

#### Pasal 30

- (1) Apabila penggugat dan tergugat atau saksi tidak mampu berbahasa Indonesia, Majelis dapat menunjuk ahli alih bahasa.
- (2) Dalam hal penggugat dan tergugat atau saksi tuli dan/atau tidak dapat menulis, Majelis wajib mengangkat orang yang mampu berkomunikasi sebagai juru bicara.

### BAB VII PUTUSAN

#### Pasal 31

- (1) Majelis wajib memberikan putusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh Majelis baik untuk masing-masing penyelesaian secara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase.
- (2) Putusan Majelis ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.
- (3) Putusan Majelis bersifat final dan mengikat untuk pemeriksaan secara konsiliasi dan mediasi, sedangkan untuk putusan arbitrase dapat diajukan keberatan.
- (4) Putusan BPSK dapat berupa :
  - a. perdamaian;
  - b. gugatan ditolak; atau
  - c. gugatan dikabulkan.
- (5) Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh tergugat.
- (6) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berupa pemenuhan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

#### Pasal 32

- (1) Panitera memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada penggugat dan tergugat, dengan surat tercatat atau melalui Sekretariat BPSK secara langsung dengan menandatangani surat pemberitahuan isi putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari sejak putusan dibacakan.

- (2) Apabila penggugat atau tergugat tidak bersedia menandatangani surat pemberitahuan isi putusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Panitia menyerahkan surat pemberitahuan isi putusan kepada anggota keluarganya atau kepada Ketua Rukun Tetangga setempat.
- (3) Putusan BPSK wajib dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak putusan diterima oleh tergugat, kecuali penggugat atau tergugat mengajukan keberatan.
- (4) Terhadap putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dimintakan penetapan eksekusi oleh penggugat kepada Pengadilan Negeri tempat tinggal penggugat.
- (5) Apabila tergugat tidak melaksanakan putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dan penggugat dan/atau tergugat tidak mengajukan keberatan, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Keberatan Atas Putusan BPSK**

#### **Pasal 33**

Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.

#### **Pasal 34**

- (1) Keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan atau konsumen kepada Pengadilan Negeri ditempat kedudukan hukum konsumen tersebut.
- (2) Konsumen yang tidak mempunyai tempat kedudukan hukum di Indonesia harus mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan.
- (3) Dalam hal diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak.

#### **Pasal 35**

- (1) Keberatan atas putusan BPSK diperiksa dan diputus oleh Majelis Hakim.
- (2) Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK.
- (3) Keberatan diajukan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata.

- (4) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diajukan dalam 6 (enam) rangkap yang identik untuk dikirimkan oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK.
- (5) Dalam hal keberatan diajukan oleh pelaku usaha dan konsumen terhadap putusan BPSK, maka perkara tersebut harus didaftar dengan nomor yang sama.

### **Penetapan Eksekusi**

#### **Pasal 36**

- (1) Konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri ditempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan.
- (2) Permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh Pengadilan Negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan.

### **BAB VIII**

### **SANKSI**

#### **Pasal 37**

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf m, berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sesuai ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

### **BAB IX**

### **KETENTUAN LAIN - LAIN**

#### **Pasal 38**

- (1) Petunjuk teknis tata cara persidangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16 dan Pasal 17 yang diperlukan oleh Majelis untuk menyelesaikan sengketa konsumen, diatur lebih lanjut oleh Ketua BPSK.
- (2) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Perdagangan.

## BAB X

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 39

Dengan berlakunya Peraturan Menteri Perdagangan tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

## BAB XI

### PENUTUP

#### Pasal 40

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada saat ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 April 2007.

