Anda dirugikan silahkan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)?

Apa itu BPSK?

BPSK adalah singkatan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mempuyai tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan juga melakukan pengawasan terhadap pencantuman Klausula Baku.

Anggota BPSK

Anggota BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, Konsumen, dan Pelaku Usaha. Jumlah anggota BPSK minimal 9 orang, maksimal 15 orang, dan masing-masing harus seimbang.

Di Mana BPSK Berkedudukan?

BPSK berkedudukan di setiap pemerintahan kabupaten atau kota di seluruh wilayah Indonesia.

Apa Tugas dan Wewenang BPSK?

- melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;

- memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

- melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

- melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;

- menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

- memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;

- 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 badan penyelesaian sengketa konsumen;

- mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemerikasaan;

- memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;

- memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

**Pengaduan Konsumen**

Setiap konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang/jasa yang tidak memenuhi aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha melalui BPSK.

Pengaduan dilakukan dengan mengisi formulir yang disediakan BPSK dengan menyebut nama dan alamat pengadu (konsumen), pelaku usaha dan melampirkan barang/jasa yang diadukan, bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dll), keterangan tempat dan waktu diperolehnya barang/jasa tersebut, dll.

**Tata Cara Penyelesaian Sengketa**

1. Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan 3 cara, hal ini tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

2. Jika para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, maka BPSK hanya bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak, mendamaikan secara aktif, memberikan saran dan anjuran dan menerangkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta perbuatan dan tanggung jawab pelaku usaha. Bentuk dan besarnya ganti rugi ditentukan oleh para pihak yang bersengketa bukan oleh BPSK, namun BPSK wajib memberikan masukan yang seimbang kepada para pihak yang bersengketa. Bilamana tercapai kesepakatan/perdamaian antar pihak maka hal itu dituangkan dalam surat perjanjian perdamaian yang ditandatangani kedua pihak yang berperkara, selanjutnya surat perjanjian perdamaian tersebut dikuatkan oleh Majelis BPSK dalam bentuk Surat Putusan BPSK.

3. Bilamana para pihak memilih dengan cara arbitrase, maka konsumen memilih arbiter dari salah satu unsur konsumen yang ada di BPSK, demikian juga pelaku usaha dengan cara yang sama. Arbiter dari konsumen dan arbiter dari pelaku usaha memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah yang akan menjadi Ketua Majelis. Yang menentukan bentuk dan besarnya ganti rugi adalah majelis BPSK bukan para pihak, karena para pihak telah menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa konsumen kepada Majelis BPSK, sehingga penyelesaian sengketa konsumen dibuat dalam bentuk Putusan BPSK.

 Prinsip Penyelesaian Sengketa Di BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan berdasarkan prinsip cepat, murah, dan sederhana.

 Waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak pengaduan konsumen diterima secara benar dan lengkap oleh Sekretariat BPSK.

 Alamat :

BPSK Kab. Cirebon : Jl. Sunan Kalijaga No. 10 Komplek Perkantoran Sumber

Email : [subandidadan@gmail.com](mailto:subandidadan@gmail.com)

adehasan\_crb@yahoo.com

Untuk informasi lebih lanjut hubungi :

1. Disperindag Jawa Barat : Jl. Asia Afrika No. 146, Paledang, Lengkong, Kota Bandung Jawa Barat 40261
2. Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri

Kementrian Perdagangan RI :Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta 1010 Kotak Pos 214 Telp. 021-3838187 Fax. 021-3857954

email:dirpk-dagri@dprin.go.id

http://www.djpdn.go.id