



**Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota
Samarinda**

PERAN BPSK DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

**Asran Yusniran, S.E., S.H.
Ketua BPSK Kota Samarinda
(Unsur Pemerintah)**

Materi Disampaikan pada kegiatan Webinar di Astra Honda, 19 November 2024

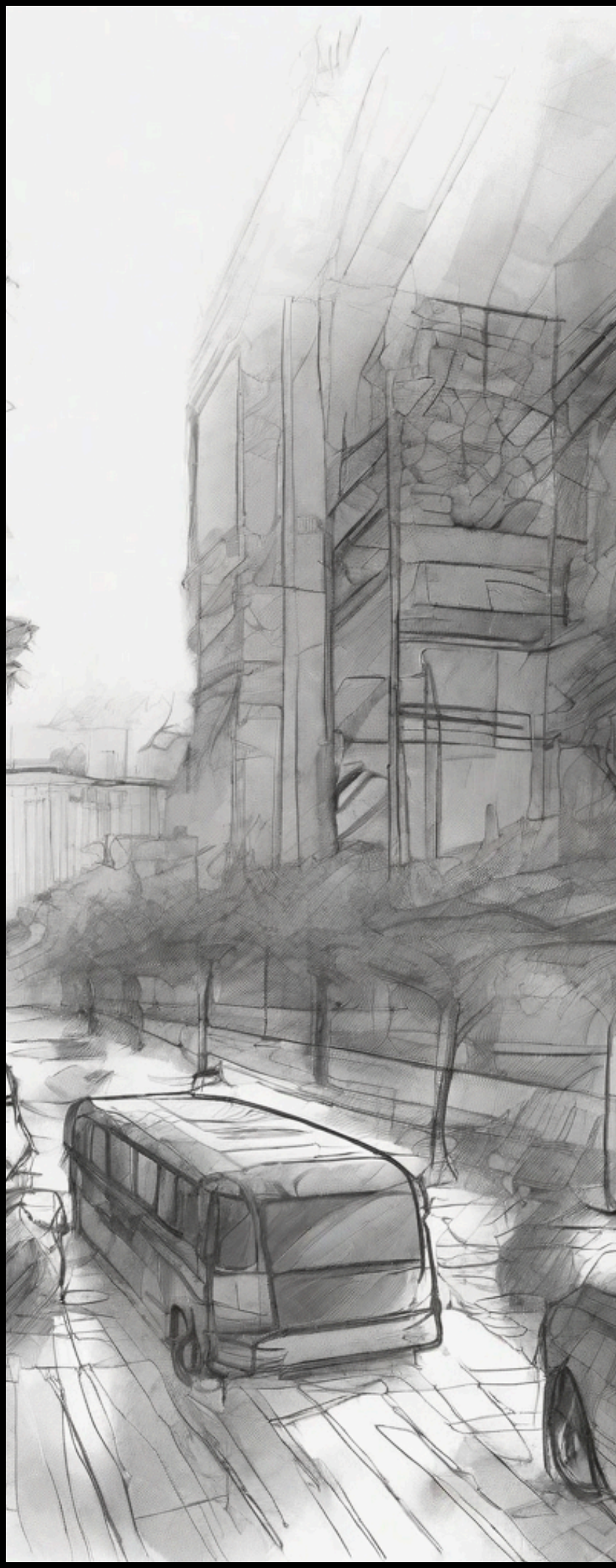


PENTINGNYA PEMAHAMAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

- **Meningkatkan Kepercayaan Konsumen (kepatuhan terhadap hukum konsumen);**
- **Peningkatan Kompetensi Internal (Mendorong budaya kerja yang sesuai dengan prinsip etika bisnis dan hukum)**
- **Meminimalkan Risiko Hukum (risiko sengketa dengan konsumen);**
- **Dukungan Terhadap Kepatuhan Regulasi Nasional (Menunjukkan komitmen perusahaan dalam mendukung implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen).**

APA ITU BPSK?

Pasal 1 (11) UU NO. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan Konsumen





TUGAS dan WEWENANG BPSK

Ps. 52 UU No. 8/1999, Tugas dan Wewenang:

- 1. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara mediasi/arbitrase/konsiliasi;**
- 2. Konsultasi perlindungan konsumen**
- 3. Pengawasan pencantuman klausula baku**
- 4. Melaporkan ke Penyidik Umum terjadinya pelanggaran UU Perlind. Kons**
- 5. Menerima pengaduan pelanggaran perlindungan konsumen**
- 6. Penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen**
- 7. Memanggil Pelaku Usaha**
- 8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli**
- 9. Meminta bantuan penyidik**
- 10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokument/ alat bukti**
- 11. Memutuskan dan menetapkan ada/tidaknya kerugian konsumen**
- 12. Memberitahukan putusan**
- 13. Memberikan sanksi administratif.**



PEMBAGIAN WILAYAH KERJA BPSK DI PROVINSI KALTIM

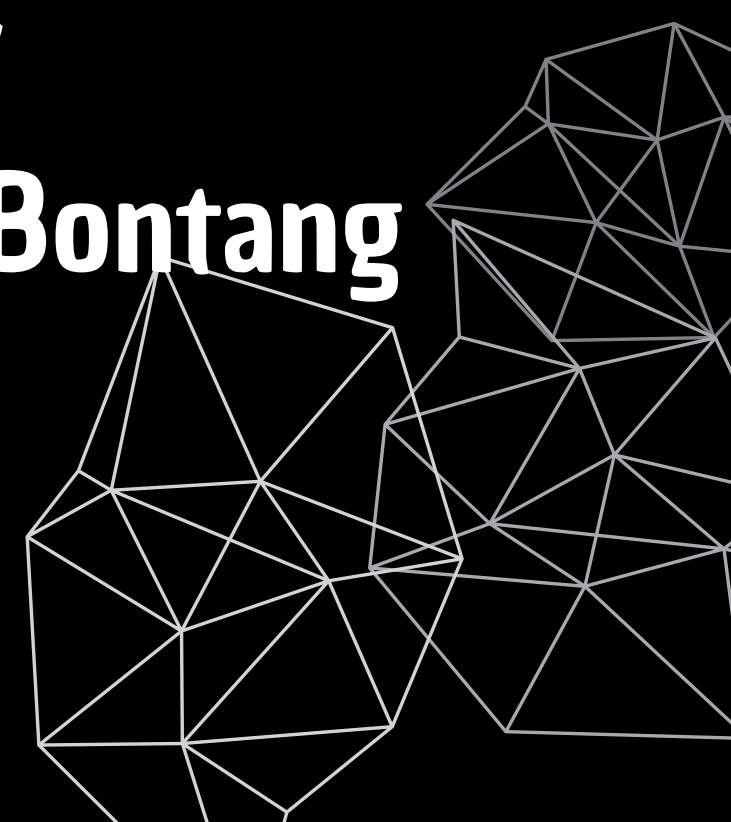
1. BPSK KOTA SAMARINDA

- Kota Samarinda
- Kab. Kutai Kartanegara
- Kab. Mahakam Hulu
- Kab. Kutai Barat

2. BPSK BALIKPAPAN

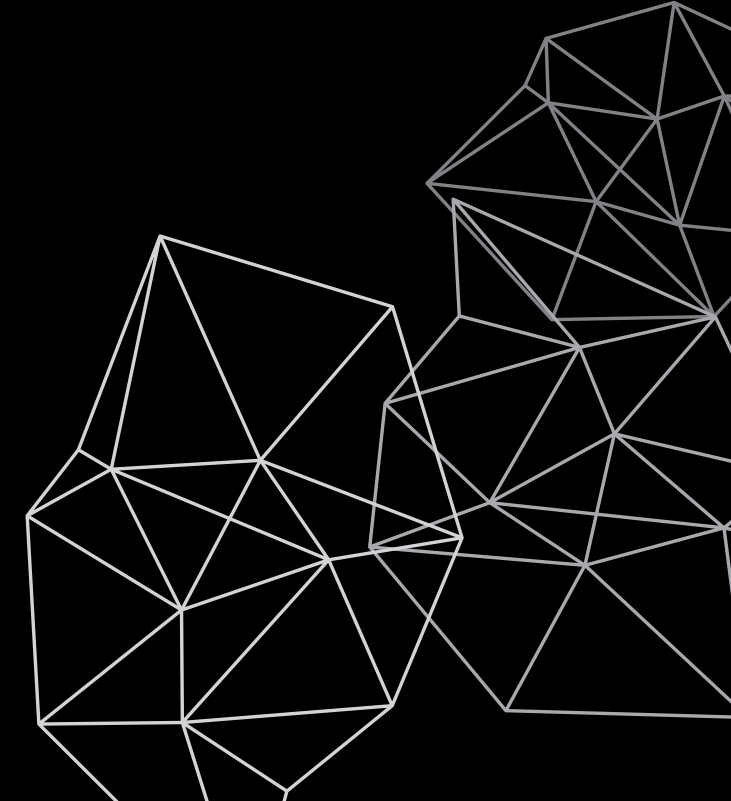
- Kota Balikpapan
- Kab. Penajam Paser Utara
- Kab. Paser

3. BPSK BERAU

- Kab. Berau
 - Kab. Kutai Timur
 - Kota Bontang
- 



STRUKTUR BPSK


- **3 Orang Majelis dari UNSUR PEMERINTAH**
 - **3 Orang Majelis dari UNSUR KONSUMEN**
 - **3. Orang Majelis daru UNSUR PELAKU USAHA**
- 



KAPAN PENGADUAN KE BPSK?

Pasal 23 UU No.8/1999-UUPK

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen





BENTUK KERUGIAN KONSUMEN & TANGGUNG JAWAB PU

Ps. 19 UUPK:

- 1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.**
- 2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

PROSES PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK

PENGADUAN KONSUMEN

- Konsumen akhir mengajukan pengaduan ke BPSK melalui sekretariat BPSK
- Mengisi Formulir Pengaduan
- Pengaduan Secara Online: SI Komeng

Tahapan PENYELESAIAN

- Negosiasi
- Mediasi
- Arbitrase

KEUNTUNGAN PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BPSK

- Cepat
- Tanpa Advokat
- Tanpa Biaya





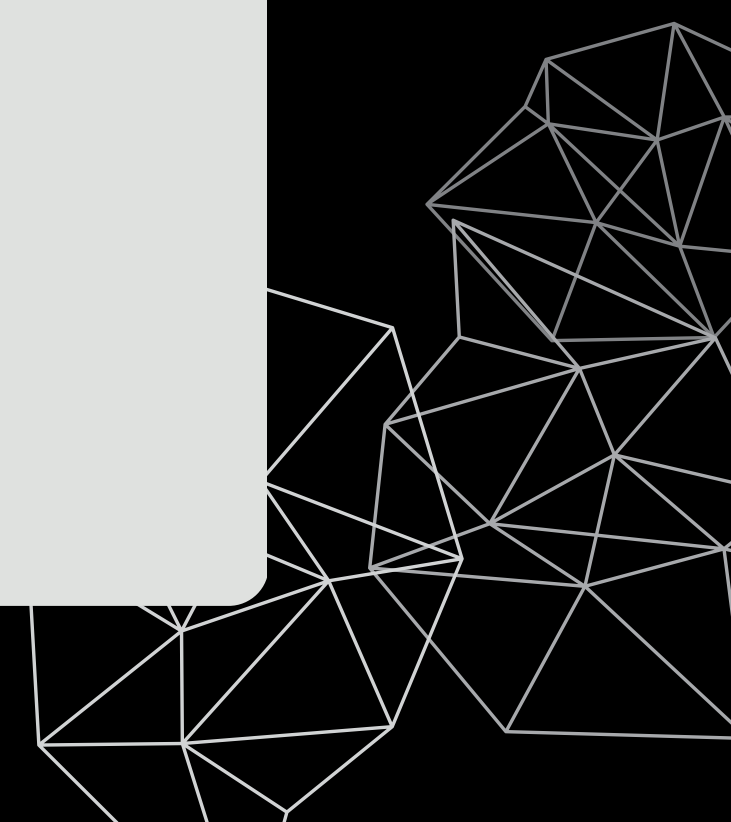
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

PERTAMA

NON-LITIGASI
(BPSK)- ALTERNATIF
PENYELESAIAN
SENGKETA
KONSUMEN

KEDUA

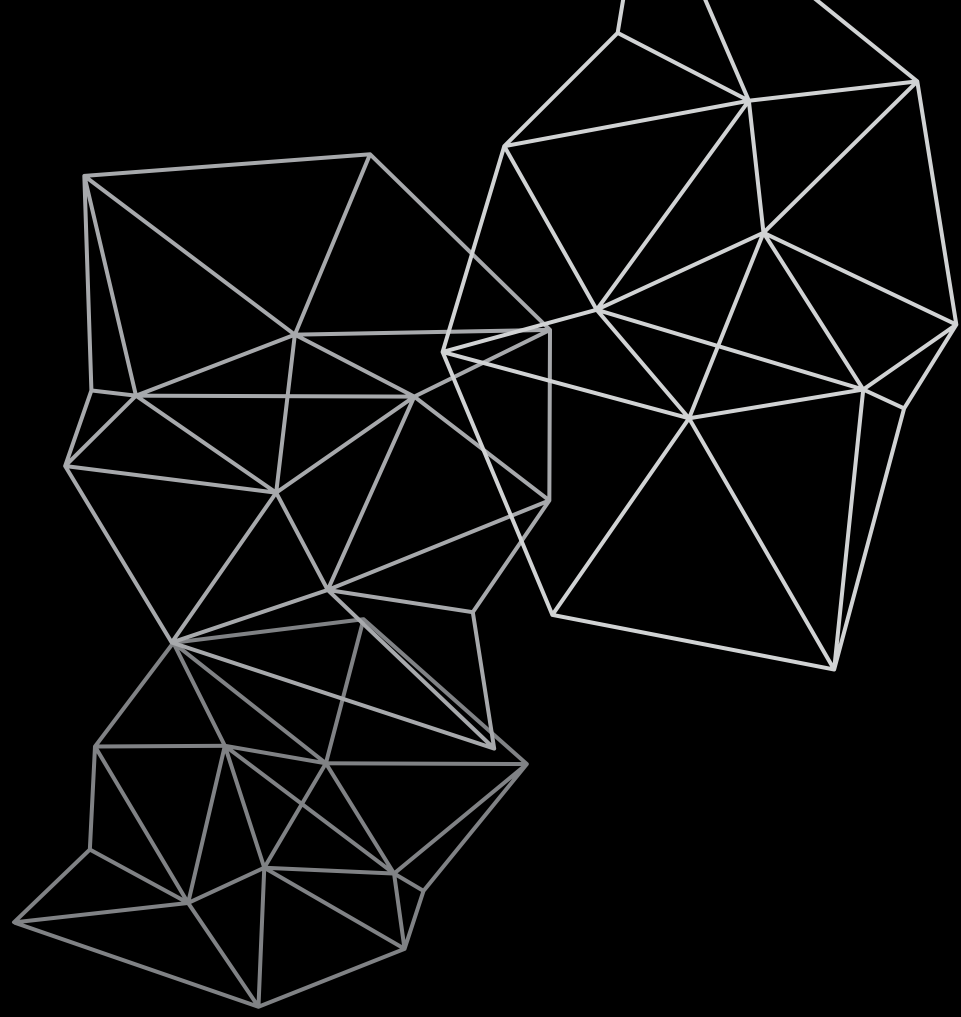
LITIGASI
PENGADILAN
SEBAGAI UPAYA
TERAKHIR



PERAN ASTRA HONDA DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Kepatuhan pada hukum perlindungan konsumen.
2. Memastikan kontrak tidak mengandung klausula baku yang merugikan.
3. Meningkatkan layanan pelanggan untuk mencegah sengketa.





TERIMAKASIH

