

# BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI ALTERNATIF UPAYA PENEGAKAN HAK KONSUMEN DI INDONESIA

Bernadetta T. Wulandari

Dosen Fakultas Hukum Unika Atma Jaya Jakarta

**ABSTRACT**

*Based on philosophy that consumer do not know surely network of production process causing consumer lack to various form of deceitfully which is possible conducted by business perpetrator, is effort becoming reference need the existence of protection to consumer. Such consumer protection peculiarly arranged in Consumer Protection Act, No.8, 1999 which in the code determined also regarding commisioned institute finish dispute of consumer arising out from a transaction of consumer. Each one such institute is Organization Solving of Consumer Dispute. BPSK as one of the dispute solution institute have special characteristic because having the nature of multifunction besides as adjudication function also at the same time as consultative function too. Solution through this institute represent alternative able to be gone through by a consumer voluntary to fight for its consumer rights accomplishment besides passing general court.*

**Key - words :** consumer protection, consumer dispute

**ABSTRAKSI**

Dengan dasar filosofi bahwa konsumen tidak mengetahui secara pasti rangkaian proses produksi suatu produk yang menyebabkan konsumen rentan terhadap berbagai bentuk kecurangan yang mungkin dilakukan oleh pelaku usaha, menjadi acuan perlu adanya perlindungan pada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud secara khusus diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam undang-undang tersebut ditentukan juga mengenai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul dari suatu transaksi konsumen. Salah satu lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK sebagai salah satu lembaga penyelesaian sengketa mempunyai karakteristik khusus karena mempunyai sifat multifungsi, selain sebagai *adjudication* juga sekaligus sebagai *consultative function*. Penyelesaian melalui lembaga ini merupakan alternatif yang dapat ditempuh konsumen secara sukarela untuk memperjuangkan pemenuhan hak konsumen selain melalui peradilan umum.

**Kata kunci:** perlindungan konsumen, sengketa konsumen

## I PENDAHULUAN

Dalam suatu transaksi konsumen dimungkinkan munculnya suatu sengketa konsumen dikarenakan tidak dipenuhinya hak maupun tidak dilaksanakannya kewajiban oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Walau sengketa ini mencakup hal tidak dipenuhinya hak serta kewajiban para pihak, namun secara khusus sengketa konsumen lebih mengacu pada pemahaman tidak terpenuhinya hak-hak konsumen oleh pelaku usaha. Oleh karenanya pengertian sengketa konsumen dibatasi sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen<sup>1</sup>. Batasan lain menyatakan sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai produk konsumen tertentu<sup>2</sup>.

Sengketa konsumen dalam lingkungannya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara walau sengketa konsumen ini nampaknya berkesan sempit hanya terbatas pada aspek hukum perdata semata. Dalam hal objek sengketa konsumen terdapat pembatasan yang hanya mencakup produk konsumen berupa barang atau jasa konsumen yang pada umumnya diperuntukkan bagi keperluan pemenuhan kebutuhan konsumen pribadi, rumah tangga dan tidak mengandung unsur komersial (dalam arti tidak untuk diperdagangkan kembali). Hal ini sesuai dengan batasan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan jika dilihat dari nilai sengketanya, maka sengketa konsumen di Indonesia saat ini dapat dikatakan tidak dibatasi oleh nilai/harga minimal barang atau jasa konsumen untuk bisa masuk dalam kategori sengketa konsumen. Ini berbeda dengan yang berlaku di negara lain, Australia misalnya. Australia membagi kasus-kasus sengketa konsumen berdasar pada nilai produk untuk menentukan lembaga peradilan manakah yang akan menyelesaikannya. Untuk produk dengan harga maksimal 30 AU\$, maka penyelesaiannya melalui *small claim court* yang terpisah dari *state court* (tiap-tiap negara bagian mempunyai kebijakan/pengaturan berbeda-beda mengenai hal ini). Sedangkan untuk nilai produk yang lebih besar konsumen dapat mengajukannya ke *state court* atau *federal court*. Dengan tidak adanya pembatasan nilai produk sebagaimana di Australia, ini berarti konsumen di Indonesia dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha untuk nilai produk yang relatif kecil (murah) sampai pada gugatan dengan nilai produk yang besar melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun peradilan umum.

Secara umum upaya penyelesaian sengketa dalam kasus sengketa konsumen di Indonesia dapat ditempuh melalui peradilan umum atau konsumen memilih jalan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Salah satu bentuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikenal dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tulisan ini selanjutnya akan banyak membahas berbagai permasalahan yang berkaitan dengan eksistensi

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga alternatif dalam proses penegakan hak konsumen Indonesia.

## **II. PEMBAHASAN**

### **A. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Secara khusus upaya penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dinyatakan dalam ayat (1) dan (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum (Pasal 45 ayat (1)). Dengan demikian para pihak dalam hal penyelesaian sengketa konsumen dapat memilih secara sukarela untuk melakukannya melalui pengadilan/litigasi atau di luar pengadilan/ non-litigasi (Pasal 45 ayat (2)).

Dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- ❖ konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya;
- ❖ sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- ❖ lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat pelaku usaha yang memenuhi syarat;
- ❖ pemerintah/instansi terkait bila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar.

Gugatan konsumen yang dilakukan oleh kelompok, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat maupun pemerintah/ instansi terkait yang menurut Pasal 46 ayat (1) huruf b, huruf c dan huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen diajukan pada peradilan umum, ketentuan ini sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan tidak mengabaikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan terhadap gugatan konsumen perorangan sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf a, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memperkenalkan lembaga baru yang dapat ditempuh konsumen dalam upaya penegakan haknya yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Bentuk penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini sebenarnya merupakan implementasi dari ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai bentuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dengan demikian dari 3 alur penyelesaian sengketa konsumen, maka peran pengadilan dalam penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen adalah pada saat gugatan sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum dan ketika pelaku usaha atau konsumen mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung.

## B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara khusus Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam konstruksi undang-undang ini pada Pasal 49 yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II dan diatur dengan Surat Keputusan Menteri untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Saat ini telah didirikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 8 daerah di Indonesia berdasarkan Keppres No. 20 tahun 2001 antara lain: Jakarta, Bandung, Palembang, Surabaya, Makassar dan Medan.

Dalam praktek sebagaimana yang dialami oleh beberapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah (BPSK Palembang), seringkali ditemukan belum adanya pemahaman yang sama mengenai posisi/kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga, apakah sebagai bagian dari pemerintah daerah ataukah merupakan bagian dari sebuah departemen. Karena walau pun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didirikan oleh Menteri namun kelangsungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal administrasi maupun pendanaan diserahkan pada Walikota/Bupati sebagai kepala Daerah Tingkat II. Sedangkan Pemda sendiri menganggap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukan merupakan bagian dalam sistem pemerintahan daerahnya. Keadaan ini menyebabkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengalami

banyak hambatan dalam melakukan kegiatan operasional, karena undang-undang sendiri tidak menyebutkan dengan tegas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berada dalam lingkup tanggung jawab suatu departemen ataukah pemerintah daerah.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga penyelesaian sengketa mempunyai karakteristik unik, karena Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai sifat multifungsi yang memiliki wewenang sebagai lembaga konsultatif dengan menerima pengaduan (*consultative function*) juga sebagai pemutus (*adjudication function*). Sebagai lembaga konsultatif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain berwenang memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan (baik tertulis atau tidak) dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, atau melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan Undang-Undang No. 8 tahun 1999. Sedangkan sebagai pemutus, wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari 3 unsur yaitu pemerintah, unsur konsumen dan pelaku usaha dengan jumlah sedikit-dikitnya 3 orang dan sebanyak-banyaknya 5 orang untuk tiap unsure, dimana dalam hal pengangkatan dan pemberhentiannya ditetapkan oleh menteri. Unsur konsumen yang dimaksud di sini adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen. Terdapatnya pihak pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selain Pemerintah, dimaksudkan untuk memenuhi unsur keadilan dengan menempatkan pihak-pihak yang memahami benar posisi serta hal-hal yang berkenaan dengan sengketa dan penegakan perlindungan konsumen.

Dalam penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, konsumen sebagai pihak penggugat dapat menentukan bentuk penyelesaian yang akan dipakai. Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen memungkinkan konsumen menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Namun pada umumnya konsumen menyerahkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menentukan bentuk penyelesaian sengketa tersebut.

nya akan menemui kesulitan dalam implementasinya karena proses penyelesaian sengketa konsumen memerlukan waktu cukup lama berkaitan dengan proses beracaranya, seperti melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran atau memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah putusan arbitrase yang dinyatakan bersifat final dan mengikat (Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Hal ini senada dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 60 Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut, bahkan terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dalam Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diajukan

pada penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah ditentukan bahwa yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa tidak ada /tidak dimungkinkan upaya banding dan kasasi.

### C. Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen salah menerapkan hukum acara sebagai hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.

Berbagai ragam penafsiran keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini disebabkan adanya hambatan dalam melakukan penafsiran terhadap instrument keberatan dikarenakan: (1) tidak adanya ketegasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan titel hukum yang terhadap keputusan Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga untuk mempunyai kekuatan eksekutorial harus dimintakan penetapan pada pengadilan negeri lebih dahulu, sebagaimana yang tampak dalam rumusan Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa bila tidak terdapat keberatan atas keputusan tersebut, maka dianggap telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan putusan majelis yang demikian dapat dimintakan penetapan eksekusinya pada Pengadilan Negeri; (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga tidak mengatur secara jelas kewenangan yang dimiliki oleh pengadilan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, apakah menolak, menguatkan ataukah dijadikan alat bukti permulaan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 56 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Satu hal lagi berkaitan dengan pengajuan keberatan ini adalah bahwa dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun acara perdata, tidak mengenal istilah keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam terminologi hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative beroef system* dan dalam Hukum Acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.

Secara analogi istilah keberatan ditemukan juga dalam Undang-Undang No. 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yang digunakan pelapor untuk menolak putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Dan berkaitan dengan dikenalnya upaya pengajuan keberatan atas keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sengketa konsumen, maka

aturan yang digunakan sebagai rujukan adalah Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2003 yang disempurnakan dengan Peraturan Mahkamah Agung No. 3 Tahun 2005 tentang Prosedur Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Dalam Perkara Persaingan Usaha berdasar Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tersebut.

Walaupun sama-sama mengenal upaya pengajuan keberatan atas suatu putusan, namun sebenarnya pemahaman pengajuan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidaklah sama seperti pemahaman pengajuan keberatan atas keputusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha, sebab tugas dan wewenang kedua lembaga ini berbeda, sehingga proses pemeriksaan dan pengambilan putusnya pun berbeda pula. Oleh karena itu Perma No. 3 tahun 2005 tidak sepenuhnya dapat digunakan dalam penerapan upaya pengajuan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini. Dengan kata lain diperlukan suatu aturan khusus dalam bentuk Peraturan Mahkamah Agung mengenai upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan adanya Peraturan Mahkamah Agung dapat mengatasi masalah hukum acara untuk sengketa konsumen, serta memperjelas kepastian proses keberatan di pengadilan.

#### **D. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Australia: Sebagai Perbandingan**

Jika melihat upaya penyelesaian sengketa konsumen dengan merujuk pada

ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tampaknya apa yang diatur dalam undang-undang tersebut kurang sesuai dengan sifat sengketa konsumen yang penyelesaiannya secara umum harusnya bersifat murah, sederhana, cepat dan memenuhi rasa keadilan (berapa pun nilai produknya). Hal ini dikarenakan lembaga yang disediakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (melalui pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), tetap membuat konsumen berhadapan dengan sistem peradilan yang sangat jauh dari sifat cepat, sederhana dan murah, sehingga seringkali nilai produk yang diperjuangkan (kebanyakan dengan nilai produk kecil) tidak sebanding dengan biaya, waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan konsumen. Kondisi demikian menyebabkan banyak konsumen yang kemudian enggan memperjuangkan hak-hak konsumennya yang dilanggar, sehingga penegakan hak konsumen kemudian hanya tinggal sebatas pada slogan atau sebatas pada apa yang tertulis dalam undang-undang semata. Artinya konsumen tetap tidak mendapatkan pemenuhan atas apa yang seharusnya diperoleh, atau konsumen menjadi tetap tidak terlindungi.

Sebagai perbandingan mengenai upaya penegakan hak konsumen, berikut diketengahkan suatu lembaga yang dikenal dalam sistem peradilan di Australia, yakni ACCC (*Australian Competition & Consumer Commission*) Komisi Kompetisi dan Konsumen Australia). ACCC sekilas memiliki kemiripan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu bahwa ACCC dibentuk juga berdasarkan pada undang-undang yang

berlaku di Australia, yaitu Undang-Undang Praktek Dagang 1974 (*Trade Practices Act 1974*). Selain itu ACCC juga dimungkinkan untuk menerima keluhan konsumen, melakukan penyelidikan dan mengupayakan penegakan perlindungan konsumen dengan cara mengajukan persidangan perdata dan pidana di Pengadilan Federal Australia untuk pelanggaran TPA 1974. Namun hal yang membedakan ACCC dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah bahwa ACCC tidak menyelesaikan sengketa konsumen, serta tidak membuat keputusan yang mengikat sehubungan dengan pelanggaran terhadap TPA 1974 tersebut- sebagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. ACCC lebih berperan sebagai pihak yang membantu konsumen mendapatkan haknya dengan berposisi mewakili konsumen sebagai para pihak di pengadilan (*federal court*).

ACCC tidak sama juga dengan lembaga konsumen (*consumer organization*), sebab lembaga konsumen merupakan lembaga yang berdiri sendiri dan terpisah dari ACCC. Bahkan ACCC seringkali menjalin kerjasama dengan lembaga konsumen tersebut dalam hal perolehan data yang digunakan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen yang diwakili ACCC di pengadilan. ACCC sendiri dalam menjalankan fungsinya berkaitan dengan keluhan konsumen mendasarkan pada beberapa kriteria sebagai berikut: (1) apakah sengketa tersebut mengindikasikan adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Praktek Dagang; atau (2) apakah sengketa tersebut termasuk dalam prioritas ACCC? Hal ini dikarenakan selain dapat

menyelesaikan sengketa konsumen melalui *federal court*, di Australia juga mengenal penyelesaian sengketa konsumen melalui apa yang disebut sebagai *small claim court*.

*Small Claim Court* ini dibentuk oleh pemerintah negara bagian untuk menyelesaikan klaim-klaim kecil dengan nilai tidak lebih dari 30 AU\$ dan tidak menggunakan jasa pengacara untuk tetap mempertahankan supaya biaya berperkara tetap murah. Lembaga ini dikenal dalam sistem peradilan di setiap negara bagian Australia, namun setiap negara bagian menerapkan ketentuan yang berbeda-beda. Di negara bagian Victoria misalnya, *Small Claim Court* terpisah dari pengadilan negara bagian (*state court*), namun di negara bagian lain *Small Claim Court* merupakan bagian dari pengadilan negara bagian tersebut. Secara umum dalam *Small Claim Court* penanganan dan penyelesaian sengketa diselesaikan hanya melalui cara arbitrase dan bukan melalui mediasi. Dengan demikian *Small Claim Court* dapat disamakan dengan magister *state court* yang mana hakim dalam *Small Claim Court* bertindak sebagai pengambil keputusan (*adjudicator*) dan bukan sebagai mediator. Terhadap putusan *Small Claim Court* ternyata juga dimungkinkan adanya upaya banding, namun upaya tersebut tidak diajukan ke *federal court* tetapi cukup ke *state court* saja.

Berkaitan dengan fungsinya, ACCC tersebar di setiap ibukota negara bagian Australia dan satu kantor provinsi di Queensland Utara sebagai kantor cabang dengan kantor pusatnya di Canberra, yang dengan cara



demikian akan dapat menjangkau daerah dan wilayah pedesaan yang dihuni oleh komunitas konsumen yang terisolasi dan terpencil. Secara prosedural keluhan konsumen dapat diajukan ke ACCC melalui pusat informasi ACCC. Kemudian ACCC akan menilai keluhan tersebut berdasarkan kriteria yang berlaku dalam ACCC, baru kemudian diadakan investigasi. Jika suatu kasus tidak bisa diajukan ke pengadilan oleh ACCC, maka konsumen dapat mengajukan sendiri kasusnya ke pengadilan federal dengan rekomendasi dari ACCC. Selanjutnya jika kasus tersebut diajukan ke pengadilan, maka proses akan berlangsung di Pengadilan Federal Australia dan ACCC akan berposisi sebagai pemohon/penggugat –yang mewakili konsumen berhadapan dengan termohon/tergugat -dalam hal ini pihak yang diduga telah melanggar TPA 1974. Selanjutnya ACCC harus membuktikan dengan mengajukan bukti-bukti yang mendukung dan memperkuat dugaan bahwa pihak termohon telah melanggar TPA 1974 di hadapan hakim federal. Dengan demikian ACCC sebagai pihak yang mewakili para pihak - dalam hal ini konsumen - di pengadilan, tidak mempunyai kewenangan mengadili dan memutus perkara sebagaimana BPSK di Indonesia.

Terhadap putusan pengadilan federal, dimungkinkan banding sebagai upaya lebih lanjut, yaitu ke *Full Court* - Pengadilan Banding di Pengadilan Federal, dengan cara melakukan pendaftaran dalam jangka waktu tertentu dengan menyertakan alasan mengajukan banding dalam memori bandingnya. Jadi banding diajukan ke lembaga yang satu tingkat lebih tinggi, berbeda

dengan sistem di Indonesia dimana banding diajukan langsung ke Mahkamah Agung.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Secara umum upaya penyelesaian sengketa konsumen yang disediakan oleh UUPK kurang dapat mengoptimalkan upaya pemenuhan hak-hak konsumen. Hal ini dikarenakan oleh beberapa hal: *pertama*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga baru yang mekanisme kewenangannya tidak dikenal sebelumnya dalam konstelasi hukum di Indonesia. Hal ini kemudian berdampak pada pengaturan mengenai hukum acaranya yang masih bersifat ambivalen, sehingga kurang dapat dijadikan acuan dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen yang komprehensif. *Ke dua*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga belum dapat mencerminkan bentuk penyelesaian sengketa yang bersifat sederhana, murah dan cepat sehingga upaya penegakan hak konsumen tidak optimal. *Ke tiga*, selain itu berkenaan dengan cara penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui arbitrase - telah memunculkan permasalahan baru berkenaan dengan kontradiksi mengenai bagaimana sikap Pengadilan Negeri menyikapi perkara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang notabene merupakan putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

#### B. Saran

Berdasarkan uraian di atas maka dapat

dikemukakan saran-saran sebagai berikut: *pertama*, untuk lebih memberikan kepastian akan posisi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan mengatasi masalah hukum acara, maka perlu adanya sebuah instrument yang mampu memperjelas dan mempertegas serta bersifat melengkapi kekurangan dalam hukum acara penyelesaian sengketa konsumen. Dalam

hal ini Peraturan Mahkamah Agung menjadi solusi yang pragmatis.

*Ke dua*, selain itu dirasa perlu melakukan amandemen terhadap Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terhadap pasal-pasal yang menyebabkan upaya perlindungan konsumen menjadi tidak maksimal. ■

**(Endnotes):**

- 1 Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT.Gramedia, 2000.
- 2 Az.Nasution, Konsumen dan Hukum, Jakarta: PT.Pustaka Sinar Harapan, 1995.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Nasution, Az., Konsumen Dan Hukum, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- \_\_\_\_\_, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Daya Widya, 1997.
- \_\_\_\_\_, Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT.Gramedia, 2000.
- Shofie, Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000.
- Steinwall, R & L. Layton, Annotated Trade Practices Act 1974, Sydney, Butterworths.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen