

**KEPUTUSAN**  
**MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**  
**NOMOR : 350/MPP/Kep/12/2001**  
**TENTANG**  
**PELAKSANAAN TUGAS DAN WEWENANG**  
**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**  
**MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
**REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Pasal 53 dan Pasal 54 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu menetapkan ketentuan lebih lanjut tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. bahwa untuk itu perlu dikeluarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonomi (Lembaran Negara Tahun 2000, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);

5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 177 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001;
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintahan 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 228/M Tahun 2001 tentang Pembentukan Kabinet Gotong Royong;
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 86/MPP/Kep/3/2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KEPUTUSAN MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN TENTANG  
PELAKSANAAN TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan 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 perorangan atau badan, 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 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. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
7. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
8. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.
9. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
10. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
11. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.
12. Majelis adalah forum yang dibentuk oleh BPSK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.
13. Panitera adalah petugas yang membantu Majelis.
14. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## BAB II

### TUGAS DAN WEWENANG

#### Pasal 2

BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

#### Pasal 3

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, 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 penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

#### Pasal 4

(1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

(2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

#### Pasal 5

(1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.

(3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

#### Pasal 6

(1) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2) dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.

(2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.

#### Pasal 7

(1) Sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.

(2) Terhadap putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

#### Pasal 8

Konsultasi perlindungan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :

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

#### Pasal 9

(1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.

(2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam 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 dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.

(4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

#### Pasal 10

Penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

#### Pasal 11

Penelitian, penilaian dan penyelidikan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf j dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

#### Pasal 12

(1) Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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 dalam ayat (1) dapat berupa :

- a. pengembalian uang;
- b. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- c. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

#### Pasal 13

(1) Pemberitahuan putusan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf l, dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bunti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

(2) Pelaku usaha dianggap telah menerima pemberitahuan putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani penerimaan surat pemberitahuan putusan.

## Pasal 14

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf m, berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sesuai ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

## BAB III

### TATA CARA PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

## Pasal 15

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :
  - a. meninggal dunia;
  - b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
  - d. orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

## Pasal 16

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

#### Pasal 17

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila :

- a. permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan
- b. permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

### BAB IV

#### MAJELIS DAN PANITERA

#### Pasal 18

(1) Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera.

(2) Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) jumlah anggotanya harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

(3) Ketua Majelis ditetapkan dari unsur pemerintah.

#### Pasal 19

1. Panitera sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK.

(2) Tugas Panitera meliputi :

- 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.

#### Pasal 20

(1) Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau Panitia wajib mengundurkan diri apabila terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami atau istri meskipun telah bercerai, dengan pihak yang bersengketa atau kuasanya.

(2) Pengunduran diri sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan baik atas permintaan atau tanpa permintaan Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau pihak yang bersengketa.

### BAB V

#### ALAT BUKTI

#### Pasal 21

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa :

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

#### Pasal 22

Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

### BAB VI

#### SAKSI

#### Pasal 23

(1) Dalam setiap proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa.

(2) Saksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri dari saksi dan saksi ahli.

(3) Sebelum dimintai keterangan, majelis menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.

#### Pasal 24

(1) Atas permintaan salah satu pihak yang bersengketa atau karena jabatannya, majelis dapat memerintahkan seorang saksi ahli untuk didengar kesaksiannya dalam persidangan.

(2) Apabila saksi ahli tidak dapat datang tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan meskipun telah dipanggil dengan patut, Majelis dapat meminta kepada penyidik umum untuk menghadirkan saksi ahli tersebut ke persidangan.

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

#### Pasal 25

(1) Apabila konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi tidak mampu menggunakan bahasa Indonesia Majelis dapat menunjuk seorang ahli alih bahasa.

(2) Dalam hal konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi bisu dan/atau tuli dan/atau tidak dapat menulis, Majelis wajib mengangkat seorang yang mampu berkomunikasi sebagai juru bicara.

### BAB VII

#### TATA CARA PERSIDANGAN

#### Pasal 26

(1) Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

(2) Dalam surat panggilan tersebut dalam ayat (1) dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.

(3) Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.

#### Pasal 27

(1) Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2).

(2) Dalam persidangan Majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

#### Bagian Pertama

##### Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

#### Pasal 28

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan Konsiliasi, 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.

#### Pasal 29

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 dan mengeluarkan keputusan.

#### Bagian Kedua

##### Persidangan Dengan Cara Mediasi

#### Pasal 30

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, 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.

#### Pasal 31

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 jumlah 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 ketentuan.

#### Bagian Ketiga

#### Persidangan Dengan Cara Arbitrase

#### Pasal 32

(1) Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.

(2) Arbitor yang dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.

#### Pasal 33

(1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya 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 34

(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 35

(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 dalam ayat (1) maka dalam persidangan 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 36

(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) Bilamana 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.

### BAB VIII

#### PUTUSAN

#### Pasal 37

(1) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

(2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

(3) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak memuat sanksi administratif.

(4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

(5) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dapat memuat sanksi administratif.

#### Pasal 38

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

#### Pasal 39

(1) Putusan Majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika setelah diusahakan dengan sungguh-sungguh tidak dapat mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak.

(2) Putusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebagai putusan BPSK.

#### Pasal 40

(1) Putusan BPSK dapat berupa :

- a. perdamaian;
- b. gugatan ditolak; atau
- c. gugatan dikabulkan.

(2) Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.

(3) Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berupa pemenuhan :

- a. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
- b. sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

#### Pasal 41

- (1) Ketua BPSK memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.
- (2) Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.
- (3) Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.
- (4) Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.
- (5) Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) setelah batas waktu dalam ayat (4) dilampaui, maka dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.
- (6) Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 42

- (1) Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- (2) Terhadap putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

#### BAB IX

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 43

- (1) Ketentuan teknis dalam beracara persidangan yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini diatur lebih lanjut oleh Ketua BPSK.

(2) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

## BAB X

### PENUTUP

#### Pasal 44

Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan

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

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 10 Desember 2001

MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN R.I.

RINI M.S. SOEWANDI