PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Berkaca kepada kasus komika Muhadkly alias Acho, kasus yang berawal dari postingan Acho di blog pribadinya dengan judul "Apartemen Green Pramuka City dan Segala Permasalahannya" membeberkan bebagai persoalan mulai dari peruntukan lahan hijau, tempat parkir bagi penghuni, Sertifikat, Iuran Pengelola Lingkungan (IPL) dan pembayaran Pajak Bumi Bangunan. Melalui blog pribadinya Acho, yang juga merupakan penghuni dari Apartment Green Pramuka City mengemukakan keluh kesahnya tersebut.

Tak tinggal diam, selang beberapa waktu akhirnya pihak Apartemen Green Pramuka City melaporkan Acho ke polisi dengan dugaan pencemaran nama baik sesuai pasal 27 ayat (3) UU ITE dan Pasal 310-311 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Ketua YLKI, Tulus Abadi mengatakan curhatan Acho dalam blognya adalah bentuk keluhan konsumen dan apalagi Acho telah berupaya menyampaikan berbagai bentuk pengaduan secara langsung kepada pengembang namun tak mendapat tanggapan yang memuaskan (diambil dari sumber katadata.co.id).

Berkaca dari kasus Acho, tampak terlihat lemahnya posisi konsumen Indonesia di mata hukum. Oleh karena itu apakah memang tidak ada ruang bagi konsumen di Indonesia untuk memperjuangkan haknya? Dalam tulisan ini kami tidak membahas mengenai permasalah hukum antara Acho dengan pihak Apartment Green Pramuka City, melainkan akan fokus membahas terhadap hak-hak konsumen di Indonesia untuk memperjuangkan haknya, khususnya prosedur mengajukan keluhan.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia sesungguhnya telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ("**UUPK**"). Adapun ditambahkan oleh Sudaryatmo, anggota pengurus harian dan pengacara publik Yayasan Lembaga konsumen Indonesia (YLKI) Pusat, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan konsumen untuk mengadukan keluhannya. (Kompas, 22 November 2006).

1. Sebelum melakukan keluhan, konsumen perlu mengetahui alamat produsen atau alamat purnajual ketika melakukan transaksinya. Konsumen juga perlu menanyakan nama dan jabatan tertinggi orang yang akan mengurusi segala bentuk keluhan.
2. Ketika ada masalah atau keluhan terhadap barang yang telah dibeli, perlu melayangkan surat terlebih dahulu kepada pelaku usaha. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pengaduan yang masuk ke lembaga konsumen.
3. Konsumen perlu melayangkan pengaduan pertama kali secara lisan.

4. Jika pengaduan secara lisan tidak ditindaklajuti, konsumen bisa mengirimkan pengaduan tertulis kepada orang yang bertanggung jawab. Jangan lupa untuk memberikan batas waktu. Misalnya, jika sampai 14 hari surat tidak mendapat tanggapan, persoalan tersebut akan dibawa ke lembaga konsumen.

Bahwa apabila cara tersebut diatas tidak mendapat tanggapan atau tidak berhasil menyelesaikan masalah, maka di dalam UUPK memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan ayat (4) UUPK.

Pasal 45 ayat (1) UUPK

"Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum."

ayat (4)

"Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan hal tersebut UUPK memberikan ruang **bagi konsumen yang dirugikan untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha di luar pengadilan** maka UUPK menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Badan yang dibentuk pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut. **Dan apabila upaya tersebut gagal maka pihak yang dirugikan dapat menggugat melalui peradilan umum.**

A. **Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Pasal 23 UUPK mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan.

Pasal 23 UUPK

"Pelaku Usaha yang menolak dan/atau tidak member tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntuntan 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."

Dalam pasal 52 huruf (e) UUPK, salah satu kewenangan dari BPSK adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Menurut penjelasan pasal 45, dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Dalam pasal 52 huruf (a) UUPK BPSK berwenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera. Proses penyelesaian di BPSK termasuk cepat karena dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima, BPSK wajib mengeluarkan putusan. Pelaku Usaha diberi waktu 14 hari setelah menerima pemberitahuan putusan untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri apabila tidak maka dianggap menerima putusan. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Dan terhadap putusan BPSK tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan.

B. <u>Penyelesaian sengketa melalui pengadilan</u>

Selain melalui BPSK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

> ***Pasal 48 UUPK***
> ***"Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45."***

Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri dilakukan seperti dalam mengajukan gugatan sengketa perdata biasa dengan mengajukan gugatan ganti kerugian, baik berdasarkan perbuatan melawan hukum maupun gugatan ingkar janji/wanprestasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat. Dengan berlakunya UUPK, ketentuan Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK.

Berdasarkan dari uraian yang telah kami sampaikan di atas, maka adalah penting bagi konsumen di Indonesia untuk mengetahui hak dan kewajibannya sehingga dapat terhindar dari resiko atas "jebakan-jebakan" hukum justru yang dilakukan oleh produsen, dengan mengikuti kaidah-kaidah prosedur sebagaimana diatur dalam UUPK.