BAB III

KEGIATAN KERJA PRAKTEK

Penulis ditempatkan di bagian kesekretariatan dalam pelaksanaan kegiatan kerja praktek di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kegiatan yang yang dilakukan Penulis adalah menerima permohonan sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan, mencatat jalannya proses sengketa konsumen dan menyimpan berkas laporan. Kegiatan tersebut antara lain :

A. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun tidak tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan ahli waris atau kuasanya, apabila konsumen yang bersangkutan dalam hal :
   a. Meninggal dunia.
   b. Sakit atau berusia lanjut (manula).
   c. Belum dewasa.
   d. Orang asing (Warga Negara Asing).
2. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tertulis diberikan bukti tanda terima kepada pemohon oleh sekretariat BPSK. Sedangkan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis atau lisan oleh sekretariat BPSK dicatat

3. dalam format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen yang bersangkutan atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
4. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik yang diajukan secara tertulis maupun tidak tertulis atau lisan dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Secara teknis peradilan semu, permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

B. Persyaratan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pada prinsipnya merupakan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen akhir tanpa melibatkan pihak lain.

Berdasarkan prakteknya, penyelesaian sengketa konsumen harus diajukan secara tertulis dengan melampirkan dokumen mengenai :

1. Nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya ata kuasanya yang disertai dengan bukti diri,
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha,
3. Barang dan/atau jasa yang diadukan,
4. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain)

5. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut.
6. Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

C. Praktek Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian, yaitu :

1. Persidangan.
   a. Ketua BPSK melalui Panitera22 memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah pengaduan konsumen dinyatakan benar dan lengkap dengan melampirkan copy salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 secara formal. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan :
      1) hari, tanggal, waktu dan tempat persidangan dengan jelas.
      2) kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

   b. Para pihak menghadap Ketua BPSK untuk diberikan penjelasan tentang penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela (Pasal 46 ayat (2).
   c. Setelah para pihak sepakat, penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK, maka Ketua BPSK menjelaskan tentang

d. tata cara persidangan (arbitrase, konsiliasi, mediasi) untuk dipilih dan disepakati.
e. Apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, Ketua BPSK membentuk majelis dan mempersiapkan waktu persidangan. Bila arbitrase yang dipilih, maka para pihak dipersilahkan untuk memilih arbitor dari anggota BPSK (unsur pelaku usaha dan/atau konsumen). Setelah arbitor terpilih oleh para pihak, arbitor terpilih meminta Ketua BPSK menetapkan majelis.
f. Dan apabila para pihak bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara atau metode persidangan, hal ini belum ada peraturan yang mengatur. Namun demikian untuk kasus semacam ini di beberapa kota, Ketua BPSK akan memprioritaskan pada pilihan dari konsumen.

2. Persidangan Majelis.

Pada prinsip persidangan sesuai dengan petunjuk yang tercantum pada SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. hanya dalam ruang sidang tata letak tempat duduk penggugat, tergugat, panitera, majelis dan sistimatika persidangan diatur dengan Surat Keputusan Ketua BPSK tentang Tata Cara Persidangan.

Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (3) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa

konsumen baik dengan cara konsiliasi atau mediasi telah dibuat dalam perjanjian tersebut dan dikuatkan dengan keputusan Majelis BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis (Pasal 37 ayat (1) dan (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk Putusan Majelis BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis BPSK dimana didalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (4), dan (5) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

D. Tata Cara Persidangan di BPSK.

BPSK sebagai instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah :

1. Pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap dan telah memenuhi persyaratan. (Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001)
2. Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu hari ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.