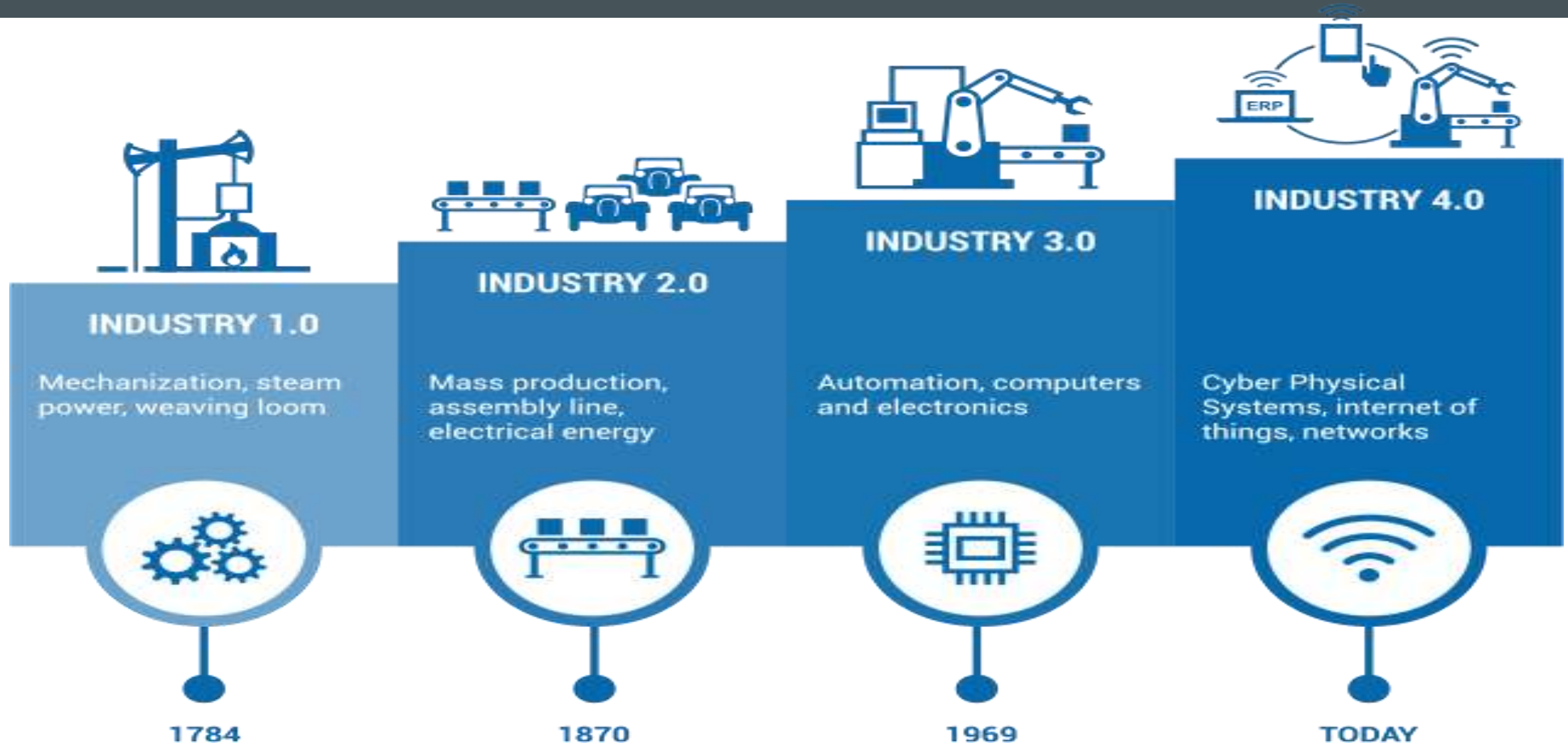


# KELEMBAGAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI ERA DIGITAL

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.



# PERKEMBANGAN INDUSTRI



# ERA DIGITAL



- **Era digital adalah** suatu kondisi kehidupan yang dipermudah dengan adanya teknologi.
- **Era digital** hadir untuk menggantikan teknologi sebelumnya yang lebih praktis, cepat, mudah, murah dan fungsional.
- Era digital telah membawa berbagai perubahan ke arah yg positif, namun juga dapat berimplikasi negative jika tidak dikelola dengan baik.
- Tantangan pada era digital masuk ke dalam berbagai bidang, antara lain: hukum, ekonomi, dan teknologi informasi itu sendiri.

# MENGAPA KONSUMEN PERLU DILINDUNGI...???



- Dampak Globalisasi Ekonomi dan Kemajuan Teknologi;
- Tidak adanya keseimbangan posisi PU dan Konsumen dlm melakukan hubungan hukum;
- Masih rendahnya kesadaran konsumen untuk menuntut hak-haknya;
- Masih rendahnya kesadaran PU utk berproduksi scr baik & bertanggungjawab

# PERLINDUNGAN KONSUMEN



*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang **menjamin** adanya **kepastian hukum** untuk memberi **perlindungan** kepada **konsumen**”*

*Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999*

# PENGERTIAN KONSUMEN

*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yg tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*

*Pasal 1 Angka 2 UU No. 8/1999*

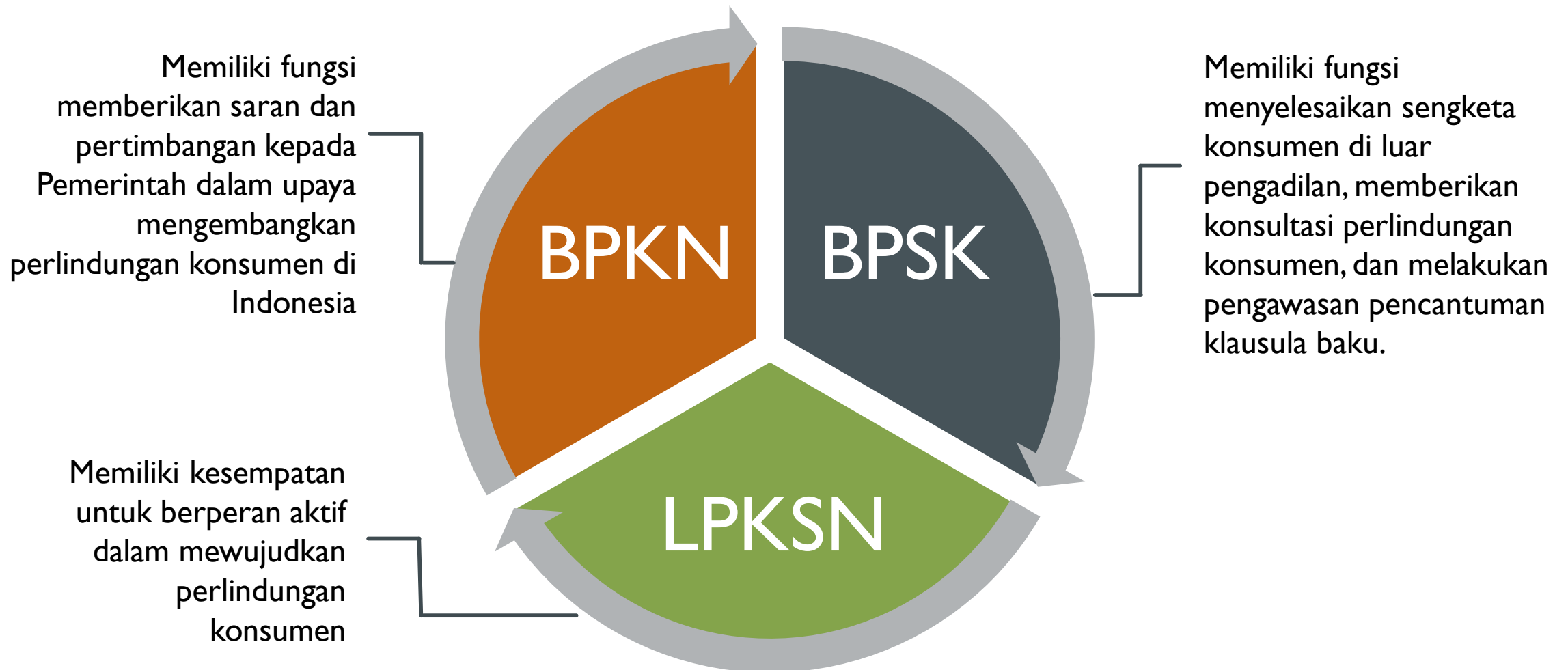
Unsur Pengertian Konsumen:

- Setiap orang;
- Pemakai barang/jasa;
- Untuk kepentingannya sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain;
- Tidak untuk diperdagangkan.

# KEKABURAN “PENGERTIAN KONSUMEN”

- Cakupan pengertian konsumen masih sempit.
- Yang dpt dikualifikasikan sbg konsumen sesungguhnya tdk hanya terbatas pada subyek hukum yg disebut “orang” tetapi juga dapat “badan hukum” sebagai pengguna barang/jasa & untuk tdk diperdagangkan.
- Namun jika melihat ketentuan Penjelasan Pasal 9 ayat (1) UU Yayasan yg dimaksud dg “orang” adalah orang perseorangan atau badan hukum (penafsiran sistematis).
- Penggunaan istilah “pemakai” dlm rumusan pengertian konsumen sesungguhnya kurang tepat.
- Kata “pemakai” identik dg penggunaan barang/jasa untuk dirinya sendiri, sedangkan dlm ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK juga untuk keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.

# KELEMBAGAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIATUR DALAM UUPK





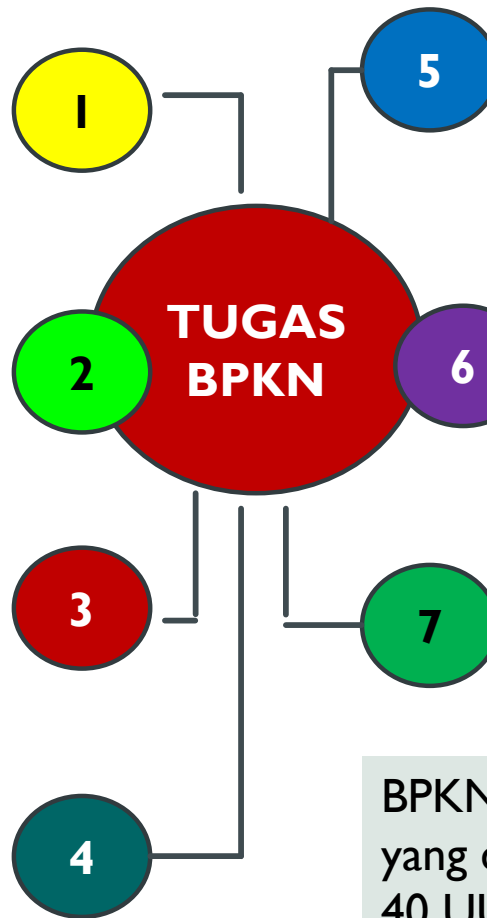
# BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL (BPKN)

Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen

Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen

Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen

Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.



Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipikakan kepada konsumen (**pemanfaatan media digital**).

Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha (**dapatkah dilakukan melalui media digital?**)

Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen (**sangat terbantu dengan media digital**).

BPKN dpt membentuk perwakilan di tingkat Provinsi yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Ketua BPKN (Ps1 40 UUPK)

# TUGAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Memberikan  
Konsultasi  
Perlindungan  
Konsume

Melakukan  
Pengawasan  
Pencantuman  
Klausula Bak

Melakukan Penanganan dan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen melalui Mediasi,  
Konsiliasi, atau Arbitrase

- Menerima pengaduan
- Melakukan penelitian dan pemeriksaan
- Melakukan pemanggilan PU dan Saksi
- Meneliti alat bukti
- Membuat keputusan
- Menjatuhkan sanksi

# PROBLEM NORMA KELEMBAGAAN & PUTUSAN BPSK

Belum adanya pengaturan hukum acara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang komprehensif. Selama ini hanya mengacu pada Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 ttg Tugas dan Wewenang BPSK

Adanya perbedaan pengaturan terkait kewenangan pembentukan BPSK berdasarkan UUPK & UU Pemda, sehingga dikeluarkannya Permendag No. 06/M-DAG/PER/2/2017 ttg BPSK

## BPSK

Lemahnya kekuatan Putusan BPSK, disatu sisi nyatakan final dan mengikat [Psl 54 (3)], namun disisi yang lain dibuka ruang untuk pengajuan keberatan ke PN [56 (2)]

Independensi kelembagaan BPSK dan Putusan BPSK.

# LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

## Tugas LPKSM:

- 1 Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2 Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
- 3 Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- 4 Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- 5 Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.



**Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.**  
Fakultas Hukum Universitas Jember  
E-mail : [fendi.setyawan@gmail.com](mailto:fendi.setyawan@gmail.com)  
Hp : (+62) 89672115418

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jember, 10 Juni 2021