

BAB III

UPAYA HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PROMOSI YANG TIDAK BENAR DI MEDIA ELEKTRONIK.

Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Ketentuan dari Pasal 45 ayat (2) UUPK tersebut maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut :

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Hal ini tertuang pada Pasal 48 UUPK.

3.1. Upaya Hukum di luar Pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi iklan barang dan jasa yang menyesatkan berdasarkan pasal 45 ayat (2)UUPK, dapat dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Pasal 45 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang harus diusahakan terlebih dahulu oleh para pihak yang

bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan (Achmad, 2009).

Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan apabila para pihak memilih upaya hukum sengketa konsumen di luar pengadilan maka upaya hukum melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika para pihak gagal menyelesaikan sengketa dan tidak mencapai kesepakatan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK pada Pasal 52, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu:

1. Mediasi.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, dimana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasehat. Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, maka pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional. Pasal 31 huruf b Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI

Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa Majelis BPSK berfungsi sebagai mediator yang bersifat aktif dalam memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Bahwa keputusan ada pada para pihak mediator hanya penengah dan membantu memberikan solusi.

2. Konsiliasi

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*options*) penyelesaian suatu sengketa. Pasal 29 huruf b Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa yang bertindak sebagai konsiliator adalah BPSK. Bahwa keputusan ada pada kesepakatan para pihak.

3. Arbitrase

Arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau simple yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar

perkaranya diputuskan oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka di mana keputusan mereka berdasarkan dalil-dalil dalam perkara tersebut. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 32 ayat (1) dan (2) Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dalam tenggang waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib memberikan putusannya. Pasal 54 ayat (3) UUPK menjelaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat itu berarti tidak mengenal upaya banding dan kasasi. Namun UUPK mengenal pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri hal ini dijelaskan dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK dan diperkuat oleh pasal 41 ayat (2) Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, menjelaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Apabila para pihak menolak hasil putusan BPSK maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri.

Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika Konsumen dan Pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka dianggap menerima hasil putusan Badan Penyelesaian Sengketa, sebagaimana yang tertuang pada Pasal 55 dan Pasal 56 UUPK.

Pasal 46 dan Pasal 47 UUPK menjelaskan bahwa setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga Negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Salah satu sengketa perdata yang telah memiliki kekuatan hukum tetap (*Inkracht*) adalah sebagai berikut: Pada tanggal 7 Maret 2011, Ludmilla membeli 1 (satu) unit mobil Nissan March di *showroom* Nissan cabang Warung Buncit, Jakarta Selatan. Iming-iming jargon “*city car*” dan “irit” yang tertera dalam iklan tersebut, sehingga menarik minatnya untuk membeli mobil tersebut (Rekso P, 2017).

Dalam iklan tersebut memuat informasi yang menyatakan bahwa untuk mengkonsumsi 1 (satu) liter bahan bakar minyak mobil Nissan March dapat menempuh jarak 18,5km. Dalam pemakaian selama kurang lebih satu hingga dua bulan, konsumsi bahan bakar minyak mobil Nissan March miliknya sangat berbeda dari yang sudah diiklankan, yaitu hanya menempuh jarak 7km/liter, dengan rute yang biasa dilalui olehnya Warung Buncit-Kuningan-Warung Buncit, dengan kata lain rute yang dilewatinya hanya wilayah Jakarta Selatan.

Ludmilla kemudian mendatangi *showroom* Nissan daerah Warung Buncit dan menjelaskan keluhannya terkait konsumsi bahan bakar minyak mobil Nissan March miliknya tidak sesuai dengan yang sudah diiklankan. Pihak PT. Nissan Motor Indonesia menanggapi keluhannya dengan pengujian. Ludmilla hanya ikut dua kali proses pengujian, lantaran tak mendapatkan hasil ia meminta agar dilakukan tes langsung di jalan (*test drive*) dengan mengikutsertakan saksi (Hidayat, 2017).

Setelah dilakukan *test drive* sebanyak tiga kali, Ludmilla tetap merasa tidak puas dengan hasil *test drive* tersebut, selanjutnya ia meminta untuk

melakukan *test drive* berdasarkan rute yang sehari-hari dia tempuh (rute dalam kota) dengan harapan konsumsi bahan bakar minyak mobil Nissan March miliknya untuk rute dalam kota dapat mencapai angka sesuai dengan janji yang tertera dalam iklan, yaitu 18,5km/liter.

Pihak PT. Nissan Motor Indonesia menolak permintaan *test drive* berdasarkan rute dalam kota, dengan alasan akan ada perbedaan antara jalan bebas hambatan dengan jalan dalam kota yang akan berpengaruh dalam terhadap konsumsi bahan bakar minyak, misalnya adanya kemacetan yang akan mengakibatkan waktu tempuh yang lebih lama meskipun dengan jarak yang sama sehingga berpengaruh pada konsumsi bahan bakar. Ludmilla Arif sebagai konsumen yang merasa dirugikan akibat iklan mobil Nissan March yang menyesatkan lantas menggugat PT. Nissa Motor Indonesia melalui BPSK Jakarta pada tanggal 18 Oktober 2018.

Dalam permohonannya, Pemohon (Ludmilla Arif) menyatakan bahwa konsumsi bahan bakar minyak mobil Nissan March tidak sesuai dengan yang sudah diiklankan baik dalam brosur, media cetak, maupun internet. Mobil Nissan March miliknya untuk 1 (satu) liter konsumsi bakar minyak hanya menempuh 7km, sedangkan berdasarkan janji yang tertera dalam iklan dapat menempuh jarak 18,5km. Pada tanggal 24 November 2011 sidang pertama telah berlangsung, para pihak sepakat menempuh jalur mediasi terlebih dahulu. Dalam permohonannya Pemohon (Ludmilla Arif) meminta agar Termohon (PT. Nissan Motor Indonesia) membeli kembali mobil Nissan

March Miliknya dengan nominal senilai ketika pertama kali dibelinya yaitu sebesar Rp.159.000.000 (seratus lima puluh sembilan juta rupiah).

Dalam proses mediasi yang dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2011, Termohon hanya bersedia untuk mengembalikan uang sebesar Rp.135.000.000 (seratus tiga puluh lima juta rupiah) ditambah dengan biaya bahan bakar minyak yang telah dikonsumsi Pemohon yaitu sebesar Rp.3.000.000 (tiga juta rupiah) sehingga total biaya pengembalian uang yang disanggupi sebesar Rp.138.000.000 (seratus tiga puluh delapan juta rupiah). Dalam pernyataan Termohon, menanggapi pengembalian uang tersebut didasari untuk menghormati kekecewaan konsumennya, bukan merupakan pengakuan atas iklan yang menyesatkan.

Pemohon menolak jumlah pengembalian uang yang telah ditawarkan oleh Termohon dan menuntut pengembalian uang sebesar Rp.150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah) dengan biaya penurunan sebesar Rp.9.000.000 (sembilan juta rupiah). Karena dalam mediasi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak tidak mencapai kesepakatan, maka Majelis BPSK Jakarta menawarkan para pihak menyelesaikan sengketa melalui arbitrase yang kemudian desepakati oleh para pihak.

Pada tanggal 16 Febuari 2012, BPSK Provinsi DKI Jakarta telah memberikan putusan Arbitrase BPSK No: 009/Pts. A/BPSK-DKI/II/2012 yang amar putusannya berbunyi sebagai berikut:

1. Menyatakan klaim iklan Nissan March yang menyatakan konsumsi bahan bakar minyak (BBM) jarak tempuh/km melanggar pasal 9 ayat (1) huruf k dan Pasal 10 huruf c UUPK.
2. Mengabulkan gugatan Pemohon sebagian.
3. Menyatakan transaksi mobil Nissan March dibatalkan.
4. Memerintahkan kepada pihak Pemohon untuk menyerahkan mobil Nissan March dan Pihak Termohon mengembalikan uang pembelian mobil sebesar Rp.150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah).

Penerapan Pasal 9 ayat (1) UUPK ini, mengatur mengenai larangan pelaku usaha untuk melakukan penawaran, promosi, periklanan barang dan/atau jasa secara tidak benar. Substansi Pasal 9 ayat (1) huruf k UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini penting karena sebagaimana diketahui bahwa salah satu penyebab kerugian konsumen adalah adanya ketidaksesuaian terhadap barang dan/atau jasa tertentu. Informasi berupa janji yang dinyatakan dalam penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut dapat menjadi alat bukti yang dipertimbangkan oleh hakim atas gugatan yang berdasarkan wanperstasi pelaku usaha. Ketentuan Pasal 9 ayat (1) UUPK sama halnya dengan Pasal 10 huruf c UUPK memiliki substansi menyangkut larangan pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan,

mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan terhadap barang dan/jasa tertentu.

Penerapan Pasal 9 ayat (1) dan Pasal 10 huruf c UUPK dalam kasus Ludmilla Arif melawan PT. Nissan Motor sudah tepat karena mengandung unsur menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi mobil sudah terpenuhi sehingga pelaku usaha dapat dijerat dengan pasal tersebut.

Keterkaitan BPSK dengan sistem peradilan umum dapat dilihat dari tiga hal, yaitu :

1. Para pihak yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (Pasal 56 ayat (2) UUPK jo Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001), dan selanjutnya jika para pihak masih berkeberatan terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (Pasal 58 ayat (2) UUPK).
2. Apabila pelaku usaha menerima putusan atau tidak mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, tetapi enggan melaksanakan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku (Pasal 56 ayat (4) UUPK jo. Pasal 41 ayat (6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001).

3. Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan, ini dimaksudkan sebagaimana dalam Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 ayat (2) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/ 2001, tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK (Wisnubroto, As'ad, & Nurhasan, 2005).

Pasal 54 ayat (3) UUPK dan Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah menjelaskan bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat namun hal ini bertentangan dengan Pasal 56 ayat (3) UUPPK dan di perkuat dengan lahirnya Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 serta Pasal 1 Ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2006 yang membuat semakin lemah lembaga penyelesaian konsumen. Dalam putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK No. 99/Pts. A/BPSK-DKI/II/2012 tentang sengketa konsumen antara PT. Nissan Motor dengan Ludmilla Arif, bahwa sengketa ini telah dimenangkan oleh Ludmilla Arif sebagai konsumen namun, PT. Nissan Motor sebagai pelaku usaha mengajukan upaya keberatan dengan “alasan lain” sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (5) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2006. Hal ini membuktikan bahwa kurangnya ketegasan hukum dan tidak adanya kekuatan eksekutorial putusan BPSK dalam sengketa konsumen.

3.2. Upaya Hukum di Pengadilan.

Konsumen dapat langsung mengugat pelaku usaha ke pengadilan negeri, apabila tidak memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Ataupun menempuh dulu jalur penyelesaian sengketa di BPSK . Apabila dalam upaya perdamaian tidak ada kata sepakat dan gagal, maka kedua belah pihak dapat menempuh upaya hukum melalui Pengadilan Negeri. Apabila pelaku usaha keberatan atas putusan yang dijatuhkan oleh majelis BPSK, maka ia juga dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri. Pasal 58 UUPK menjelaskan bahwa dalam jangka waktu 14 hari Pengadilan Negeri menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan. Selanjutnya kasasi putusan Pengadilan Negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi

Sanksi-sanksi dalam UUPK diatur dalam Bab XIII UUPK Pasal 60 sampai dengan Pasal 63, yaitu;

- a. Konsekuensi sanksi administratif sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 60 UUPK, sebanyak-banyaknya sebesar Rp. 200.000.000 apabila pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 UUPK. Pasal-pasal tersebut adalah pasal yang menuntut tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha

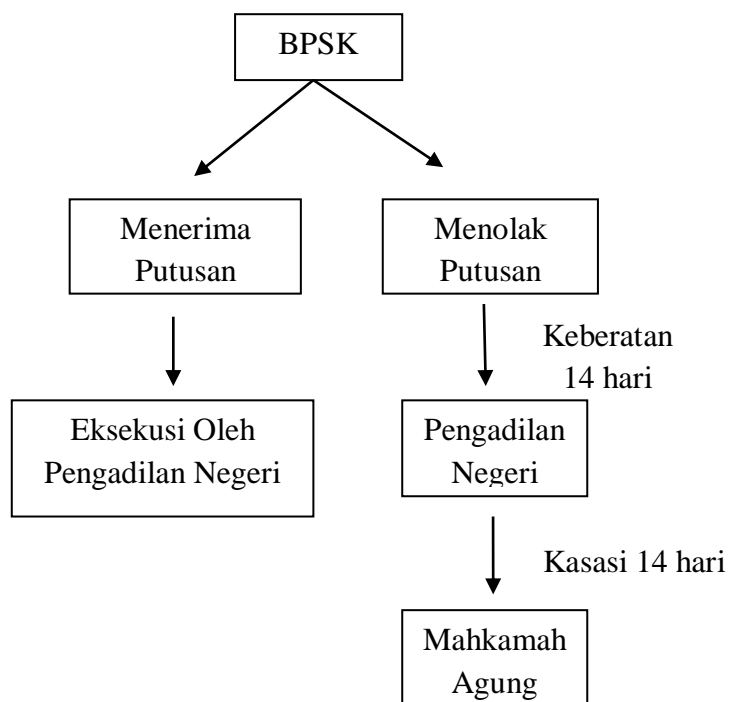
kepada konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan, akibat kegiatan periklanan, akibat tidak menyediakan suku cadang atau fasilitas perbaikan, serta akibat pelaku usaha yang tidak memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati atau dijanjikan (Harianto, 2010).

- b. Pasal 62 mengatur pidana pokok kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap :
 - 1) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Pasal 17 ayat (2) dan Pasal 18 dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda sebanyak Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah).
 - 2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d, huruf f dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah).
- c. Pasal 63 mengatur sanksi pidana tambahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan pidana tambahan berupa :
 - 1) Perampasan barang tertentu.
 - 2) Pengumuman keputusan hakim.
 - 3) Pembayaran ganti rugi.

- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
- 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran.
- 6) Pencabutan izin usaha.

Dari penjelasan diatas bahwa dengan adanya UUPK maka hak konsumen dapat terlindungi. Pertanggungjawaban dapat diberlakukan terhadap pelaku usaha periklanan apabila dalam pembuatan atau produksi iklan melanggar tata krama dan tata cara periklanan yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Pelaku usaha periklanan dapat di tuntutan ke pengadilan untuk dimintai pertanggung jawaban apabila iklan yang di buat, di produksi dan disebarannya dapat menimbulkan kerugian pada konsumen dengan memberikan informasi yang tidak benar atau tidak sesuai dengan keadaan produk tersebut.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK :



Amar putusan BPSK terbatas pada 3 alternatif yaitu:

- 1) Perdamaian.
- 2) Gugatan ditolak.
- 3) Gugatan dikabulkan.

Apabila gugatan dikabulkan maka ditetapkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, berupa sebagai berikut:

- 1) Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, berupa : pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara dengan nilai barang dan/atau jasa tersebut dan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.
- 2) Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta).

Apabila salah satu pihak menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri yang diatur pada PERMA No. 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK, hal ini dijelaskan pada Pasal 1 angka 3 PERMA No. 01 tahun 2006. Pengajuan keberatan yang diajukan oleh pelaku usaha atau konsumen kemudian Pengadilan Negeri akan mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Apabilah pelaku usaha atau konsumen

keberatan atas putusan Pengadilan Negeri, maka para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini dijelaskan pada Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Arbitrase bersifat final dan mengikat, dengan demikian putusan arbitrase tidak dapat diajukan banding, kasasi, atau peninjauan kembali.

Sedangkan pengertian arbitrase sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Pasal 54 ayat 3 UUPK Jo Pasal 42 ayat 1 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, jadi keputusan tersebut tidak dapat diganggu gugat.

Namun demikian peraturan mengenai putusan BPSK tidak hanya berhenti sampai disitu. Apabila tidak puas dengan putusan tersebut, para pihak diberi kemungkinan untuk mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri setempat paling lambat empat belas hari kerja setelah ia menerima putusan BPSK. Sebaliknya, jika dalam tenggang waktu itu tidak diajukan keberatan,

ada anggapan hukum bahwa yang bersangkutan menerima putusan tersebut, sehingga tidak dapat mengajukan keberatan lagi(Sidabalok, 2006). Bahkan dalam UUPK Pasal 58 ayat (2) menjelaskan bahwa para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung apabila kedua belah pihak tidak menerima putusan Pengadilan Negeri.

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat di sisi lain dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sampai kasasi di Mahkamah Agung. Penyelesaian dengan cara arbitrase didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, sedangkan penyelesaian sengketa melalui BPSK yang disebut arbitrase tidak harus adanya perjanjian tertulis oleh para pihak.

Akibat adanya unsur arbitrase yang tidak terpenuhi pada BPSK serta adanya cacat substansial dalam beberapa pasal yang mengatur tentang BPSK, maka akan sulit tercapainya tujuan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang curang dan tidak beritikad baik, bahkan cenderung menimbulkan ketidakpastian hukum.