

BAB III

TANGGUNG GUGAT PELAKU USAHA ATAS IKLAN YANG MENYESATKAN MENURUT UUPK

1.1 Bentuk Tanggung Gugat Pelaku Usaha

Iklan bukan hanya merupakan sarana bagi kepentingan pelaku usaha untuk menjual produknya, tetapi di dalamnya juga terdapat kepentingan konsumen untuk memperoleh informasi secara jujur, objektif, dan tidak menyesatkan, sehingga konsumen dapat mempergunakan uangnya secara optimal. Apabila iklan yang menyesatkan menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen dapat meminta kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian barang dari pelaku usaha. Tanggung gugat pelaku usaha tersebut telah diatur di UUPK.

Isi iklan harus dijamin kebenarannya, Pasal 17 ayat (1) UUPK dengan tegas menyatakan pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa
- d. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan
- e. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Iklan yang dilarang tersebut apabila tetap diiklankan maka termasuk perbuatan melawan hukum jika menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian menimbulkan

tanggung gugat bagi para pelaku usaha sebagai produsen dan pelaku usaha periklanan yang dapat berupa ganti rugi uang atau mengganti barang dengan nilai yang sama.

Mengenai muatan informasi produk, tentu pihak yang paling bertanggung jawab adalah pelaku usaha sebagai pihak penjual barang dan/atau jasa. Negara Republik Indonesia sebagai negara hukum harus menjamin adanya kepastian dan keadilan bagi semua warga negaranya. Dengan adanya UUPK memberikan jalan kepada konsumen untuk menuntut hak yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian dari konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan hal ini disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Ini sebagai dasar bagi konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK dijelaskan mengenai jenis ganti rugi yang dapat diberikan diantaranya yaitu pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Pada pasal 19 ayat (5) UUPK menyatakan bahwa pemberian ganti rugi dapat diberikan apabila sudah terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan ulah pelaku usaha karena barang/jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

1.2 Penyelesaian Sengketa

Terjadinya sengketa yaitu akibat adanya perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu mengenai hal tertentu. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang.

Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang yang lain tidak merasa demikian. Oleh karena itu batasan sengketa konsumen adalah sengketa antara

konsumen dengan pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen dari pelaku usaha.

Setiap sengketa konsumen pada umumnya dapat diselesaikan melalui dua cara penyelesaian, yaitu

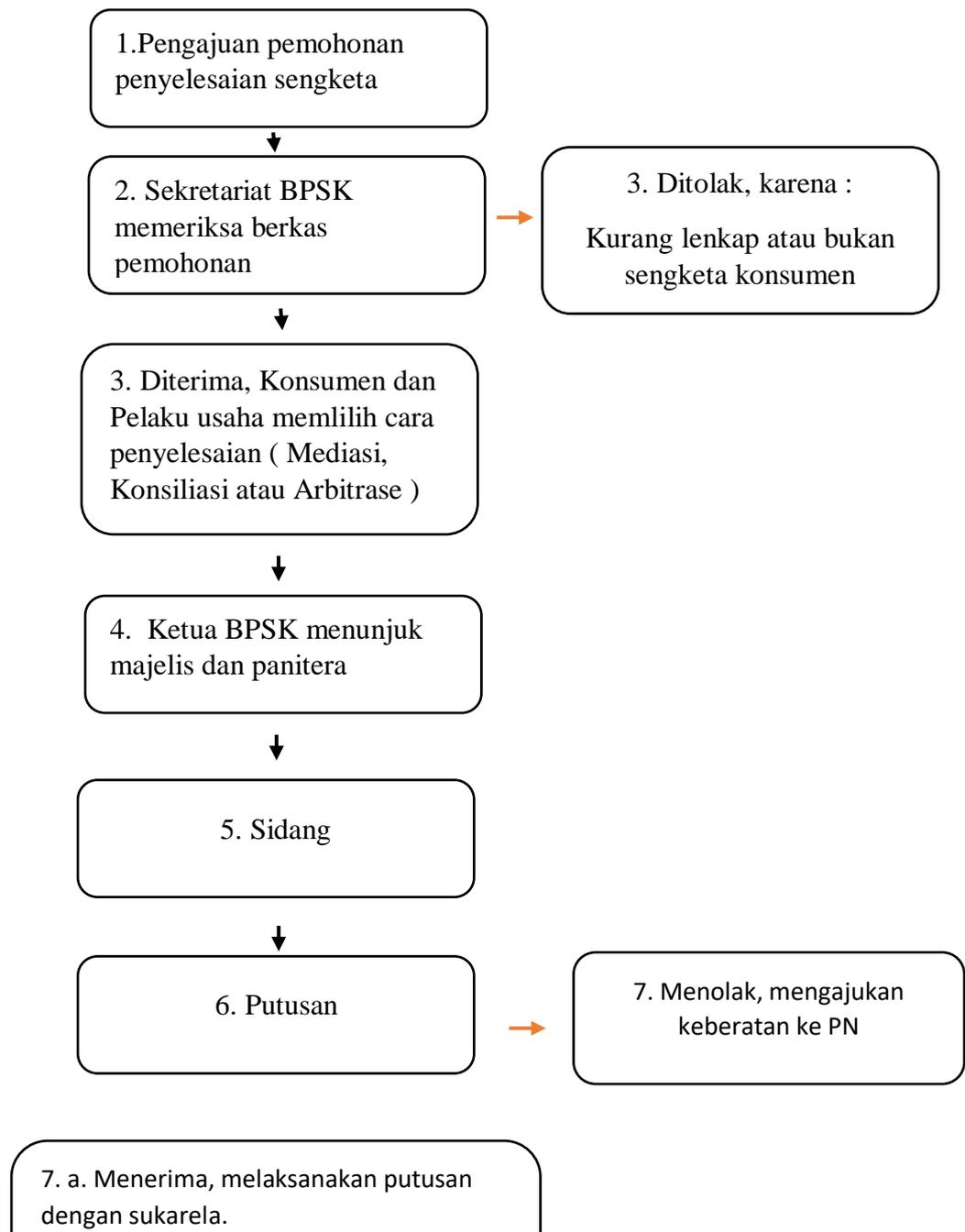
1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK yaitu diatur dalam pasal 45 ayat (2) *jo* pasal 47 UUPK adalah bentuk penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak konsumen dan pelaku usaha dengan penyelesaian sengketa secara damai dimaksudkan penyelesaian sengketa antar para pihak, dengan/atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai.
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum, manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan negeri. Sebagimana pada Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku.

3.2.1 Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besar kecilnya ganti rugi, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. UUPK

memberikan jalan *alternative* dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Skema Tahapan Sengketa Konsumen Di BPSK





1. Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada sekretariat BPSK (Pasal 15 Ayat (1) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001). Pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK di tempat tinggal konsumen. Hanya konsumen atau ahli warisnya yang bisa mengajukan permohonan penggantian kerugian melalui BPSK. Sedangkan pihak lain yaitu kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan negeri tidak bisa ke BPSK (Pasal 46 UUPK) .
2. Sekretariat BPSK akan mengecek berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diterima. Permohonan yang diajukan secara tertulis kepada sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima tersebut kepada pemohon (Pasal 15 ayat (4) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001), dan jika permohonan diajukan secara lisan akan dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima (Pasal 15 ayat (5) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001). Berkas permohonan sengketa konsumen baik tertulis maupun lisan harus dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi (Pasal 15 ayat (6) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001)

3. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat diterima ataupun ditolak oleh ketua BPSK, permohonan akan ditolak apabila berkas kurang lengkap tidak memenuhi ketentuan dari Pasal 16 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 atau bukan merupakan sengketa konsumen. Pemohonan akan diterima oleh BPSK apabila berkas sudah memuat secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan pada Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dan merupakan sengketa konsumen. Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan (Pasal 26 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Maka langkah selanjutnya adalah konsumen memilih cara penyelesaiannya yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati oleh para pihak adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase, jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.

- a. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak (pasal 1 angka 10 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001) . Upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian atau solusi yang diterima oleh kedua belah pihak. Melalui mediasi majelis aktif sebagai mediator duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa dan secara aktif akan membantu para pihak dalam memberikan

nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Sebagai mediator, mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Mediator juga akan membantu para pihak yang bersengketa untuk mengidentifikasi persoalan yang menjadi pokok sengketa dan memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak. BPSK menjadi fasilitator atau mediator akan mempertemukan para pihak. Para pihak akan mendiskusikan dan mengambil keputusan sendiri.

- b. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak (Pasal 1 angka 9 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis sebagai Konsiliator dalam upaya penyelesaiannya. Konsiliator mempunyai tugas untuk menjawab pertanyaan dari pihak yang bersengketa mengenai peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen (Pasal 28 huruf d Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Dalam konsiliasi ini Majelis hanya bertindak pasif sebagai konsiliator dalam proses penyelesaian sengketa sedangkan keputusan atau kesepakatan diserahkan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha.
- c. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK (Pasal 1 angka 11 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Arbitrase dilakukan oleh arbitor yang dipilih dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ketiga dari

anggota BPSK yang berasal berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua sesuai dengan pasal 32 ayat (2) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001.

4. BPSK membentuk majelis yang anggotanya harus ganjil dan berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang. Dalam sidang pemeriksaan majelis akan dibantu oleh seorang panitera.
5. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.
 - a. Persidangan Dengan Cara Konsiliasi : Konsiliator hanya melakukan tindakan mengatur waktu, tempat pertemuan, mengarahkan subjek pembicaraan. konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan konsiliator tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai jumlah dan bentuk ganti ruginya. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, sesuai dengan Pasal 28 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 Majelis sebagai konsiliator bertugas memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen atau pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Hasil dari konsiliasi dibuat dalam bentuk perjanjian

tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, (Pasal 37 Ayat (1) dan (2) kemenperindag No.350/MPP/ Kep/12/2001)

- b. Persidangan dengan cara mediasi : Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Mediator juga berkewajiban menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan mediasi secara terpisah, hal ini diperlukan jika para pihak sulit untuk di damaikan. Tugas mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 30 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 adalah memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, memberikan saran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Hasil dari mediasi selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dibuatkan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani kedua belah pihak.
- c. Persidangan dengan cara Arbitrase : Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa (Pasal 34 ayat (1)

Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Bila tercapai perdamaian menurut Pasal 35 ayat (3) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk putusan perdamaian.

Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan (Pasal 34 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001).

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha dan pihak konsumen juga mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan arbitrase BPSK.

6. Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu
 - a. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya menetapkan isi perjanjian

perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.

- b. Putusan BPSK dengan cara arbitrase. Putusan BPSK dengan cara arbitrase adalah putusan arbitrase BPSK. Putusan majelis BPSK berdasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, jika telah diusahakan ternyata tidak terjadi kata sepakat, maka putusan diambil adalah suara terbanyak atau melalui *voting* (Pasal 39 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001).

Hasil dari penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase pat memuat sanksi administratif dan dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.

Putusan BPSK menurut pasal 40 ayat (1) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 dapat berupa:

- a. Perdamaian
 - b. Gugatan ditolak atau
 - c. Gugatan dikabulkan.
7. Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK (Pasal 38 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001). Putusan majelis diberitahukan oleh ketua BPSK selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan/atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Menurut pasal 6 ayat (3) Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2006 keberatan dapat diajukan apabila syarat dari Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang selajutnya disebut UU Arbitrase dan APS telah terpenuhi yaitu terdapat unsur pemalsuan, tipu muslihat atau penyembunyian fakta atau dokumen. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut. Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, akan dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan. Apabila selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 41 Ayat (1) sampai Ayat (6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001).

Pasal 54 Ayat (3) UUPK dan Pasal 42 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK ini, dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada

Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Meskipun keputusan BPSK merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap, para pihak yang bersengketa dimungkinkan mengajukan permohonan pembatalan putusan arbitrase apabila memenuhi syarat pembatalan arbitrase sebagaimana diatur dalam pasal 6 ayat (3) dan (5) Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2006.

Menurut Pasal 1 angka 1 UU Arbitrase dan APS, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sedangkan pengertian arbitrase sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pasal 1 angka 11 Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa di BPSK.

Perbedaan arbitrase di dalam UU Arbitrase dan APS dengan arbitrase di BPSK adalah 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. Dan pembatalan putusan arbitrase di BPSK juga memberikan peluang bagi para pihak untuk dapat mengajukan keberatan diluar ketentuan pasal 70 UU Arbitrase dan APS sesuai dengan pasal 6 ayat (5) dan (6) Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2006

3.2.2 Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan telah diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK dan/atau melalui pengadilan negeri.

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 tetapi salah satu pihak merasa keberatan dan mengajukan permohonan pembatalan kepada pengadilan negeri karena menduga terdapat unsur pemalsuan, tipu muslihat atau menyembunyian fakta atau dokumen atau alasan lainnya dari putusan BPSK, maka berkas perkara sengketa konsumen akan diserahkan ke pengadilan negeri.

Pengajuan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah hanya dapat diajukan di pengadilan negeri (Pasal 46 ayat (2) UUPK), tidak bisa melalui BPSK. Pengajuan gugatan konsumen melalui pengadilan negeri tidak berbeda dengan pengajuan gugatan perdata lainnya.

Dalam sengketa konsumen di peradilan terdapat asas *actori incumbit probatio* yaitu asas yang diatur dalam pasal 163 HIR yang pada prinsipnya siapa yang mendalilkan dia yang membuktikan. Konsumen atau pelaku usaha yang menjadi pemohon wajib membuktikan dalil-dalil gugatannya, tetapi konsumen atau pelaku usaha yang menjadi termohon juga diwajibkan mempersiapkan dalil-dalil gugatannya.

Setelah pengadilan negeri melakukan pemeriksaan dengan mendengarkan alasan keberatan pemohon, jawaban termohon, keterangan saksi, dan juga memeriksa barang bukti dari masing-masing pihak. Maka pengadilan negeri akan memutus perkara sengketa konsumen tersebut.

Apabila konsumen atau pelaku usaha masih tidak dapat menerima putusan dari pengadilan negeri maka konsumen dan pelaku usaha dapat mengajukan upaya hukum luar biasa yaitu kasasi ke mahkamah agung melalui pengadilan negeri disertai memori kasasi. Selanjutnya mahkamah agung yang akan membuat putusan sengketa konsumen tersebut.

Putusan kasasi mahkamah agung bersifat akhir, mengikat dan berkekuatan hukum tetap jadi tidak ada lagi upaya hukum lainnya yang dapat ditempuh.

Seperti penjelasan dari sebelumnya bentuk tanggung gugat sengketa konsumen antar pelaku usaha kepada konsumen terhadap iklan yang menyesatkan dapat berupa kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang. Sengketa konsumen tersebut dapat ditempuh melalui BPSK dan pengadilan negeri.

Putusan sengketa konsumen memiliki hukum tetap atau *inkracht van gewijsde* apabila:

1. Para pihak telah sepakat dengan putusan BPSK dan tidak melakukan upaya hukum lain.
2. Salah satu pihak atau para pihak mengajukan permohonan pembatalan putusan arbitrase BPSK ke Pengadilan Negeri dan tidak melakukan kasasi di Mahkamah Agung, maka putusan Pengadilan Negeri bersifat *inkracht*
3. Para pihak yang keberatan dengan putusan Pengadilan Negeri dan mengajukan kasasi di mahkamah agung, maka putusan mahkamah agung adalah putusan yang *inkracht*

Istilah arbitrase pada BPSK, bukanlah arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU arbitrase dan APS, hal ini disebabkan pada arbitrase BPSK masih dimungkinkan upaya keberatan atas putusan BPSK pada pengadilan negeri. Salah satu sifat mendasar pada arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU arbitrase dan PSA adalah putusan yang bersifat *final and binding*.