

**SURAT EDARAN DIREKTORAT JENDERAL PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
NOMOR 40/PDN/SE/02/2010 TAHUN 2010  
TENTANG  
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Yth.: Bupati/Walikota di Seluruh Indonesia

**SURAT EDARAN  
NOMOR 40/PDN/SE/02/2010 TAHUN 2010  
TENTANG  
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

1. Umum

Mengacu pada Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase menjadi kewenangan BPSK, sehingga Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 365/DJPDNII/2001 tanggal 5 Juli 2001 perlu disempurnakan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dalam rangka mendukung pelaksanaan penanganan sengketa konsumen oleh Dinas yang membidangi perdagangan di kabupaten/kota perlu mengeluarkan Surat Edaran tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Untuk mewujudkan keseragaman penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada Dinas yang membidangi perdagangan di kabupaten/kota yang belum terbentuk BPSK.

b. Tujuan

Untuk percepatan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh Dinas yang membidangi perdagangan di kabupaten/kota yang belum terbentuk BPSK.

3. Ruang Lingkup

a. Dinas yang berwenang untuk melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen adalah Dinas yang membidangi perdagangan pada kabupaten/kota yang belum terbentuk BPSK.

b. Objek pengaduan sengketa yang ditangani oleh Dinas adalah pelanggaran terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bersifat sengketa keperdataan.

c. Dinas dapat melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi.

4. Dasar

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
  - c. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 365/DJPDN/VII/2001 perihal Penanganan Pengaduan Konsumen.
5. Pedoman Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- a. Para Pihak
    - Pihak pengadu  
Pengaduan yang dapat diterima oleh Dinas adalah pengaduan yang disampaikan oleh konsumen atau kuasanya. Pengaduan konsumen disampaikan dan ditujukan langsung oleh konsumen kepada Dinas dengan dilengkapi identitas dan kronologis kejadian.
    - Pihak yang diadukan  
Pihak yang dapat diadukan kepada Dinas adalah pelaku usaha, baik perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, kecuali lembaga atau instansi pemerintah.
  - b. Prinsip Penanganan Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa Konsumen
    - 1) Sederhana, mudah, dan cepat.
    - 2) Pertimbangan pada keadilan dan kepatutan.
    - 3) Mediator tidak berpihak.
    - 4) Bersifat musyawarah dalam mencapai kesepakatan.
    - 5) Tidak dipungut biaya kepada para pihak.
    - 6) Proses penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen tidak untuk dipublikasikan.
    - 7) Para pihak yang bersengketa sebaiknya atau disarankan tidak didampingi atau dikuasakan kepada pengacara (lawyer).
  - c. Pra Mediasi
    - 1) Pendaftaran dan Pencatatan Pengaduan
      - a) Konsumen menyampaikan pengaduan langsung ke Dinas.
      - b) Pendaftaran pengaduan dilakukan dengan mengisi Lembar Pengaduan Konsumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Edaran ini.
      - c) Petugas mencatat pengaduan dalam buku agenda setelah dilengkapi dengan
        - 1. identitas konsumen berupa nama, alamat, dan keterangan lainnya;
        - 2. identitas pelaku usaha berupa nama, alamat, kegiatan usaha, dan keterangan lainnya;
        - 3. bukti pendukung pengaduan berupa kuitansi, faktur, barang/jasa yang diadukan atau bukti lain berupa sisa barang yang belum habis dikonsumsi;
        - 4. kronologis kejadian; dan
        - 5. tuntutan yang diminta konsumen, kecuali ganti rugi immaterial.
      - d) Petugas membuat Matrik Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Surat Edaran ini, untuk memudahkan mediator dalam

penanganan sengketa konsumen.

- 2) Dalam hal pendaftaran dan pencatatan pengaduan sudah benar dan lengkap, mediasi siap dilaksanakan dan Dinas menentukan hari pelaksanaan mediasi.
- 3) Apabila dalam kesempatan undangan pertama konsumen tidak hadir tanpa alasan/pemberitahuan kepada Dinas, maka Dinas tidak mengundang kembali dan pengaduan konsumen dinyatakan gugur.
- 4) Apabila dalam kesempatan undangan pertama pelaku usaha tidak hadir dengan atau tanpa alasan/pemberitahuan kepada Dinas, maka Dinas mengundang kembali pelaku usaha.
- 5) Pra mediasi dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak konsumen menandatangani Lembar Pengaduan Konsumen.

d. Mediasi

- 1) Mediasi dipimpin oleh aparat Dinas yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh notulis.
- 2) Mediator menyampaikan tata tertib mediasi yang perlu menjadi perhatian dan dipatuhi para pihak selama berlangsungnya mediasi.
- 3) Mediator menyampaikan prinsip-prinsip penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak.
- 4) Mediator menyampaikan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 5) Mediator memberikan kesempatan yang seimbang kepada konsumen dan pelaku usaha secara bergantian untuk menyampaikan masalahnya dan harapan-harapan yang diinginkan.
- 6) Notulis melakukan pencatatan selama berlangsungnya mediasi yang dituangkan dalam bentuk Berita Acara Mediasi.
- 7) Mediator sedapat mungkin harus mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara musyawarah dan kekeluargaan (win-win solution).
- 8) Dalam hal diperoleh kesepakatan penyelesaian oleh para pihak, hasil kesepakatan dibuat dalam Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Surat Edaran ini, dan ditandatangani oleh para pihak, mediator, dan pada saksi.
- 9) Dalam hal pelaku usaha belum dapat menerima tuntutan konsumen, maka mediator memberikan :
  - a) kesempatan paling lama 5 (lima) hari kerja untuk melengkapi bukti sanggahan terhadap tuntutan konsumen; dan
  - b) mediator menetapkan waktu pelaksanaan acara mediasi lanjutan.
- 10) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa diantara para pihak, maka pihak mediator memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri setempat.
- 11) Dalam hal telah ditandatangani Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh para pihak, maka pengaduan dinyatakan selesai.
- 12) Proses penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan paling lama 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pendaftaran dan pencatatan pengaduan dinyatakan sudah benar dan lengkap.

e. Hasil Mediasi

- 1) Hasil mediasi berupa Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen harus diterbitkan

paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak diperolehnya kesempatan para pihak yang ditandatangani oleh konsumen, pelaku usaha, dan diketahui oleh mediator.

- 2) Hasil mediasi yang telah diterima oleh para pihak harus dilaksanakan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak tanggal Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

f. Penanganan Tindak Lanjut

- 1) Para pihak sepakat hasil mediasi

- Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan hasil mediasi dan konsumen melaporkan hal tersebut kepada Dinas, maka Dinas menyampaikan surat agar pelaku usaha melaksanakan hasil kesepakatan secara konsisten.
- Apabila konsumen tidak mau menerima ganti kerugian sebagaimana yang telah disepakati dalam mediasi, maka Dinas menyampaikan surat kepada konsumen yang menyarankan agar konsumen mengajukan penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri setempat.

- 2) Para pihak tidak sepakat hasil mediasi

- Para pihak membuat pernyataan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi oleh Dinas tidak berhasil mencapai kesepakatan dan mediator menyarankan kepada para pihak untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri setempat.

6. Apabila terdapat informasi yang belum jelas mengenai penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Surat Edaran ini dapat menghubungi Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan, telp. (021) 3858187; fax. (021) 3857954; e-mail : [dir-pk-pdn@depdag.go.id](mailto:dir-pk-pdn@depdag.go.id).

Ditetapkan Di Jakarta,

Pada Tanggal 15 Februari 2010

DIREKTUR JENDERAL

PERDAGANGAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SUBAGYO

Tembusan:

1. Menteri Perdagangan;
2. Wakil Menteri Perdagangan;
3. Dirjen Otonomi Daerah, Kementerian Dalam Negeri;
4. Kepala Dinas Provinsi dan Kepala Dinas Kabupaten/Kota Yang membidangi Perdagangan di seluruh Indonesia.

**LEMBAR PENGADUAN KONSUMEN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :  
Alamat :  
Telepon/Fax :

Dalam hal ini mengadukan pelaku usaha:

Nama/Perusahaan :  
Alamat :  
Telepon/Fax :

Yang dinilai telah merugikan saya atas pemakaian, penggunaan, pemanfaatan barang dan/atau jasa ..... dengan kronologis/riwayat kejadian sebagai berikut:

1. ....;
2. ....;
3. ....dst

Dengan ini mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha:

1. ....;
2. ....dst

Demikian pengaduan ini saya buat dengan benar, mohon bantuan Dinas untuk penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen.

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

....., ....., .....

**Konsumen,**

.....

(Nama Jelas)

**MATRIKS PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN\*)**

No.	Kronologis Kejadian	Masalah Yang Diadukan	Tuntutan Konsumen	Analisa Hukum

\*) Diisi oleh Petugas

**BERITA ACARA  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Pada hari ini, ....., tanggal....., bulan....., tahun ....., bertempat di Kantor Dinas....., Jalan ....., telah dibuat dan ditandatangani Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui mediasi antara:

1. Nama :  
Alamat :  
Telepon/Fax :

selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;

2. Nama/Perusahaan :  
Alamat :  
Telepon/Fax :

selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

**PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK** yang difasilitasi oleh Dinas ..... dengan Mediator ..... sepakat mengadakan penyelesaian sengketa konsumen yang berupa:

(Contoh)

1. Ganti rugi sejumlah uang Rp. ....
2. Pengembalian uang sebesar Rp. ....
3. Penggantian barang ..... yang setara nilainya.
4. Perawatan kesehatan.
5. dst.

Hasil kesepakatan penyelesaian sengketa konsumen bersifat mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.

....., ....., .....

**PIHAK PERTAMA,**

**MEDIATOR,**

**PIHAK KEDUA,**

.....  
(Nama Jelas)

.....  
(Nama Jelas)

.....  
(Nama Jelas)