



INFOGRAFIS

PERKARA SENGKETA KONSUMEN



Apa Itu Sengketa Konsumen?

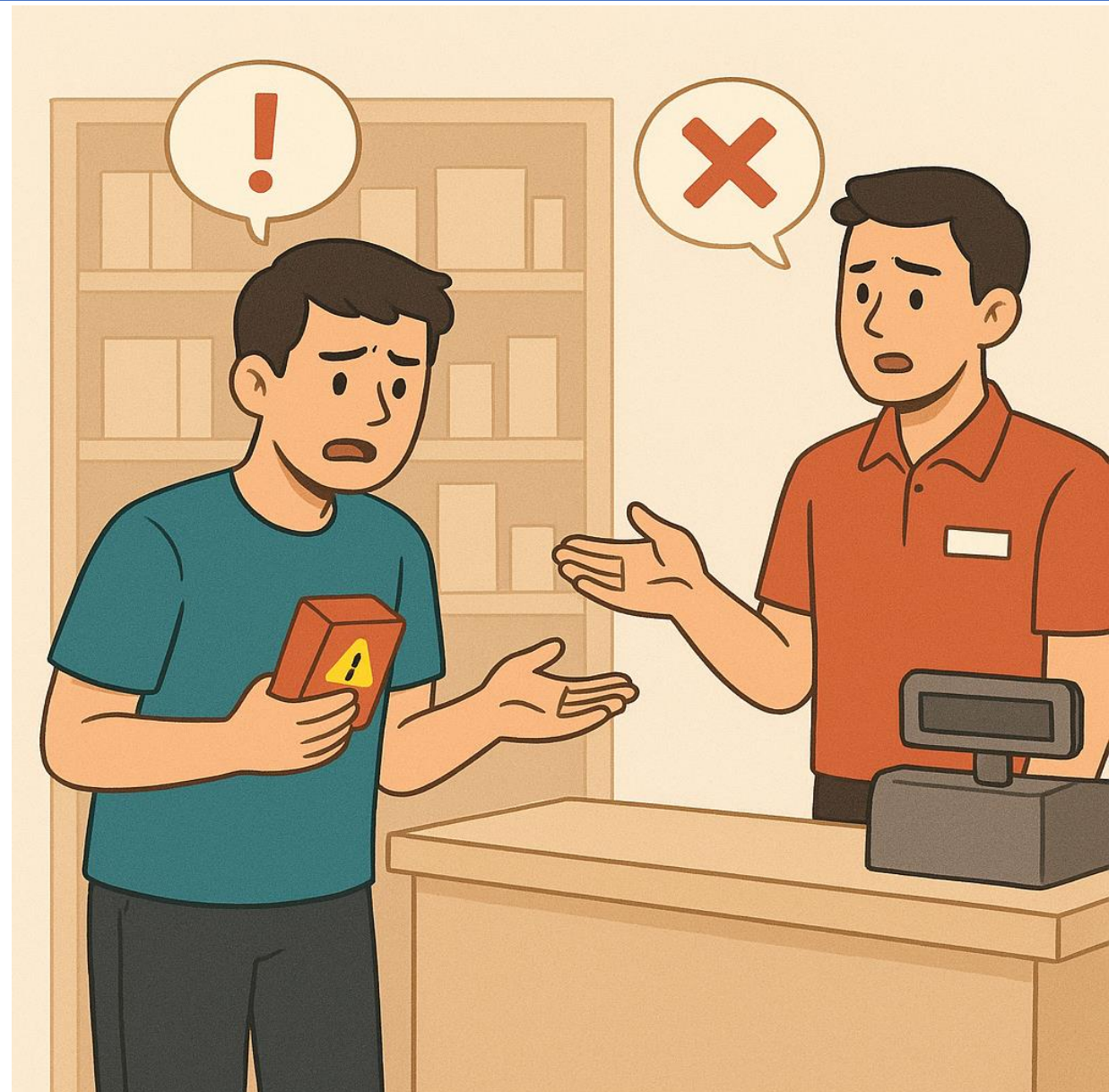
Sengketa Konsumen adalah perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Sengketa konsumen sering kali muncul karena :

1. Kerugian yang dialami konsumen akibat produk atau jasa yang tidak sesuai standar, cacat, atau tidak aman;
2. Pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar atau menyesatkan konsumen.

Penyelesaian Sengketa Konsumen :

1. Melalui Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
2. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diawali dengan mediasi, arbitrase atau konsiliasi.

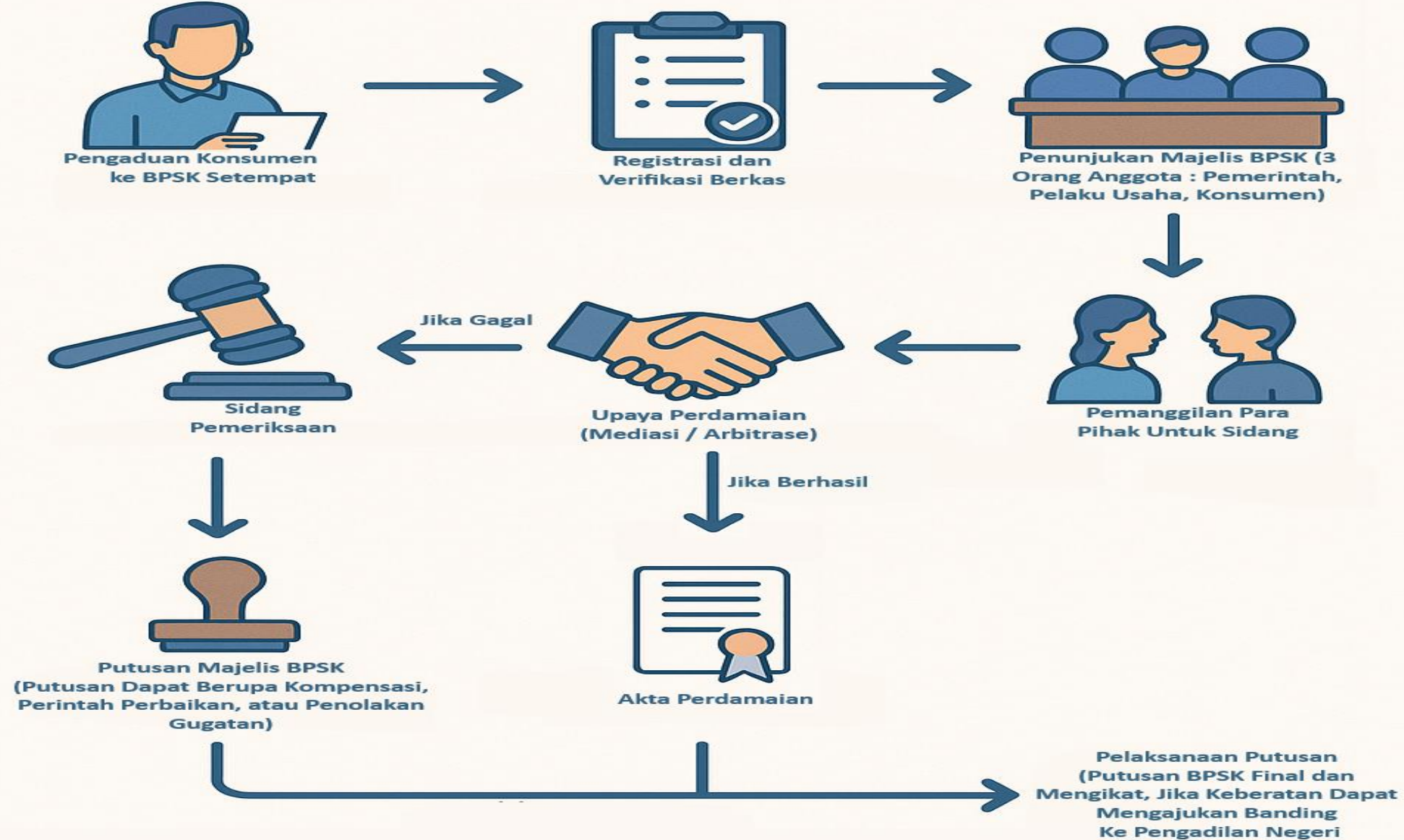


Dasar Hukum

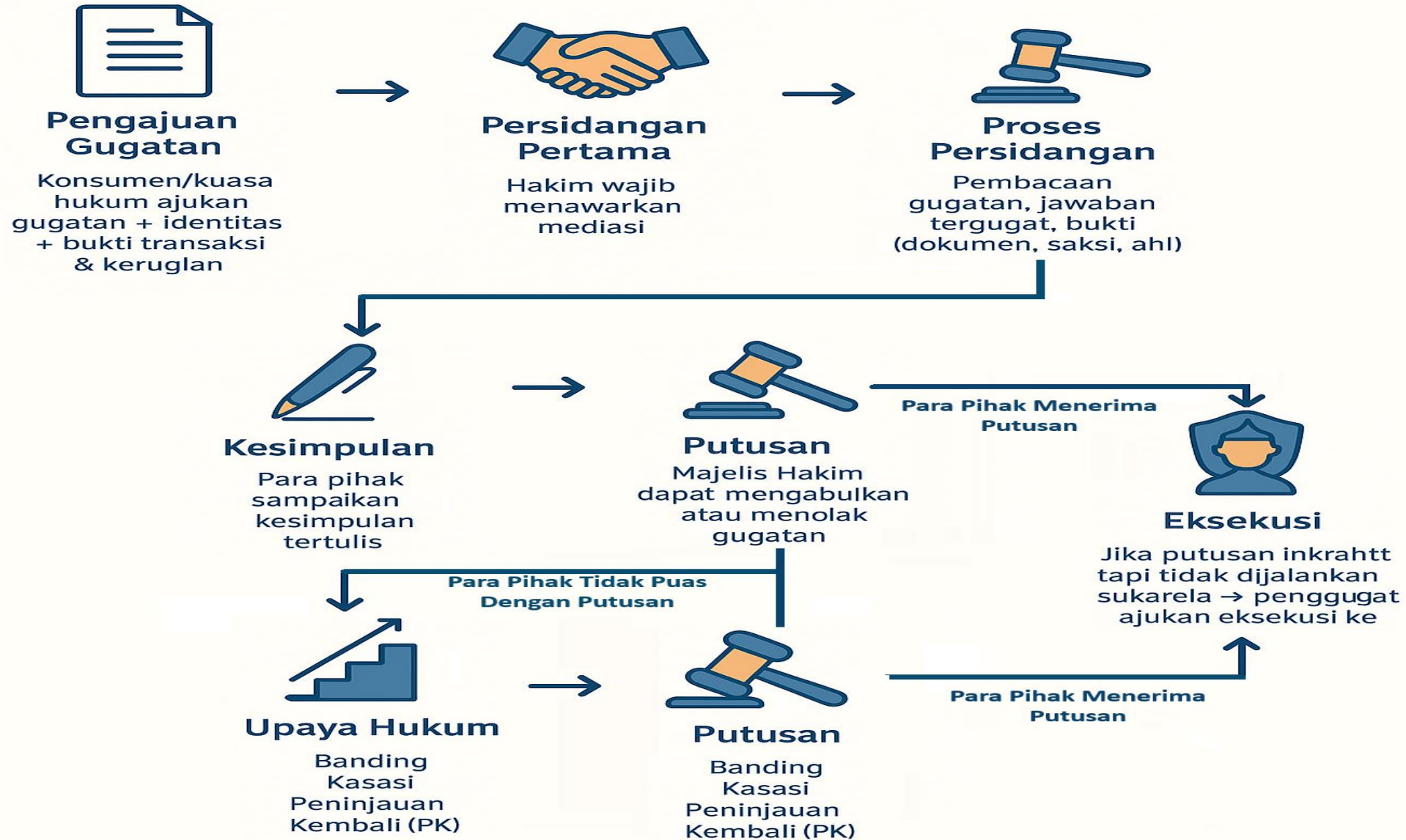
Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia diatur dalam sebuah kerangka hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen dan menciptakan iklim bisnis yang adil.

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
- Permendag No. 6/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Selain peraturan di atas, beberapa sektor memiliki peraturan khusus yang lebih detail tentang perlindungan konsumen. **Contoh: Otoritas Jasa Keuangan (OJK):** mengeluarkan peraturan yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan (bank, asuransi, dan pasar modal). **Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo):** mengatur perlindungan konsumen di sektor telekomunikasi, termasuk hak-hak pengguna layanan seluler atau internet.

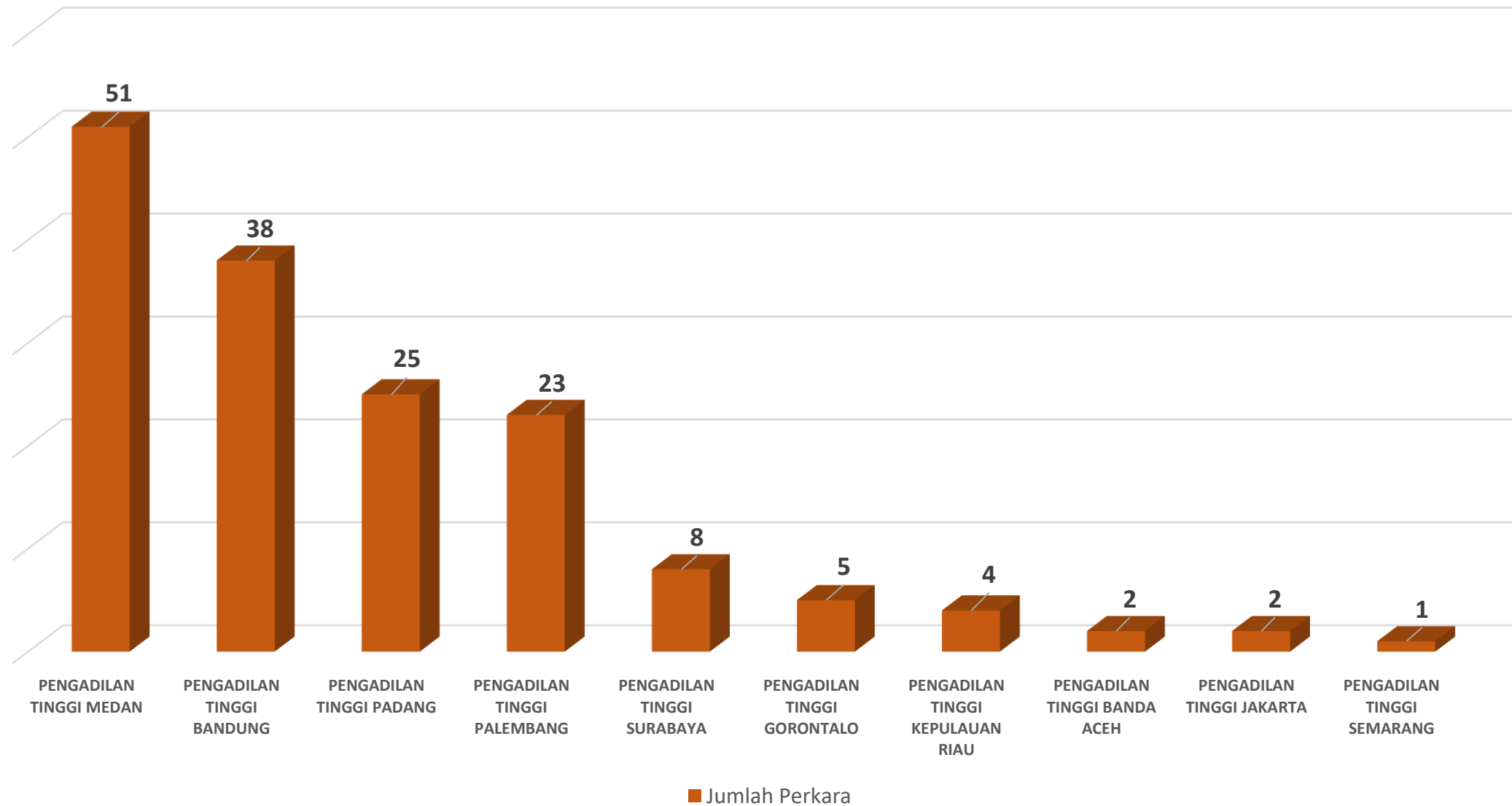
Alur penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)



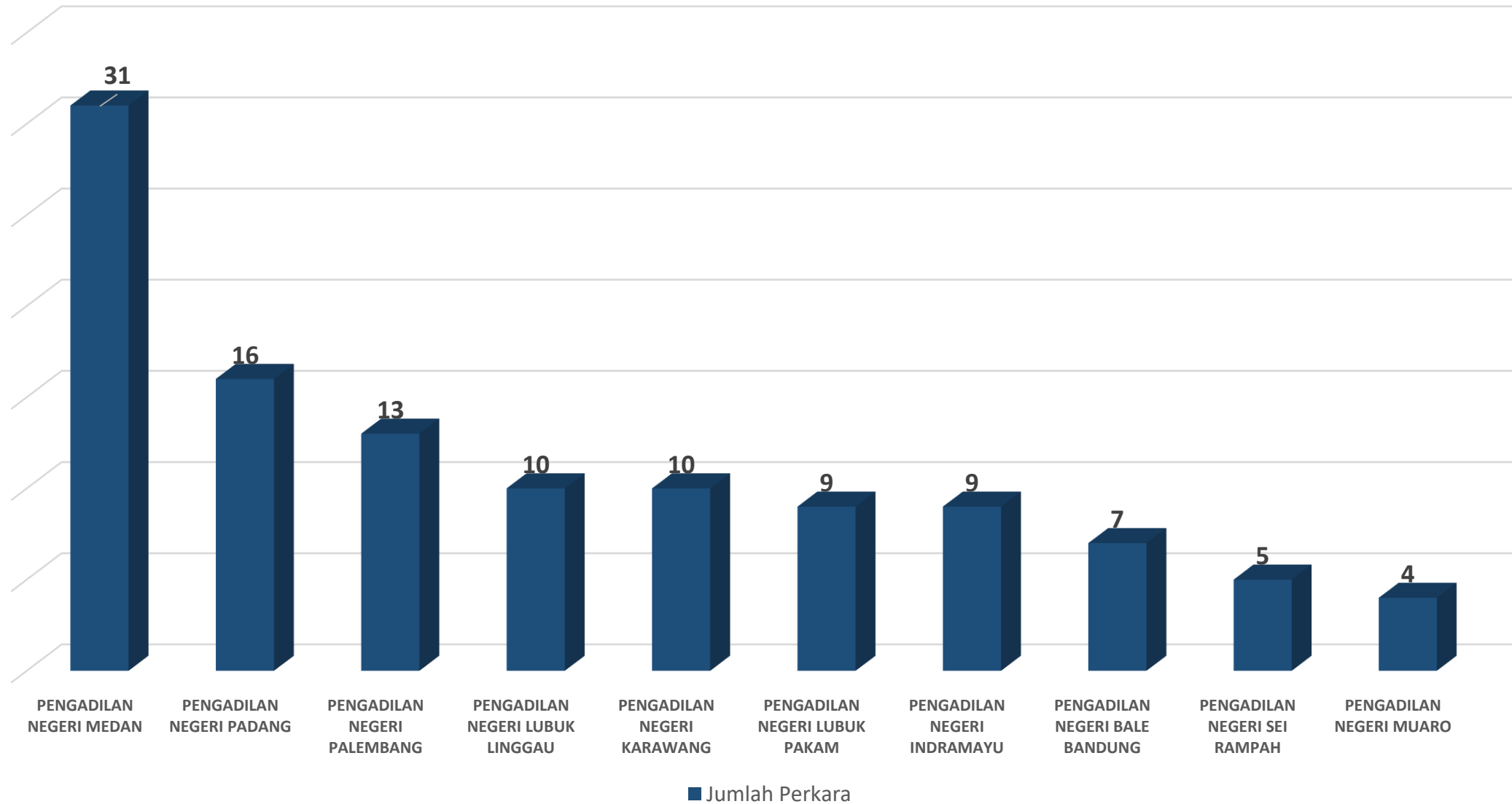
Alur penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri



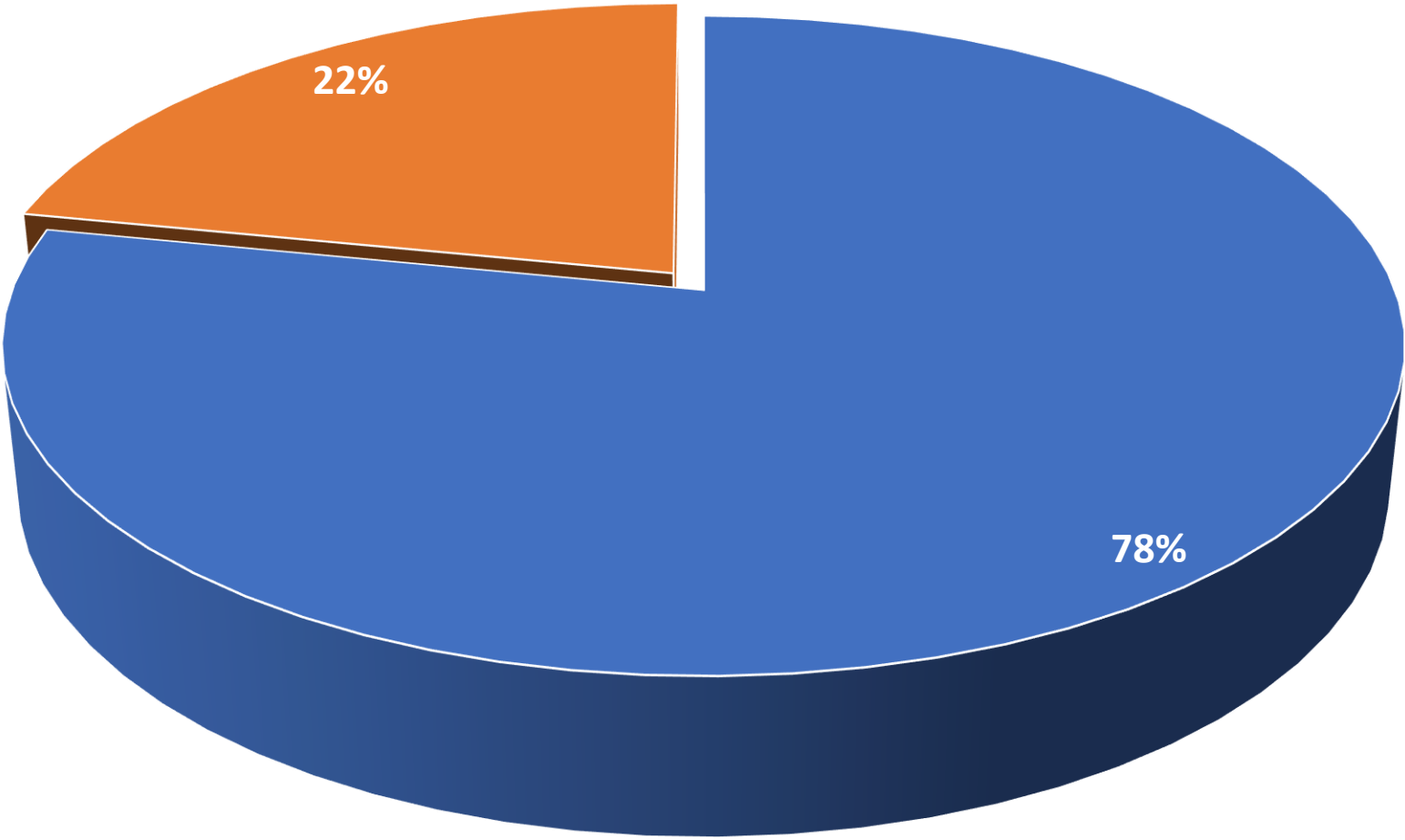
10 Pengadilan Tinggi dengan Perkara Sengketa Konsumen Terbanyak pada Pengadilan Negeri di Wilayah Hukumnya Tahun 2022 -2024



10 Pengadilan Negeri dengan Perkara Sengketa Konsumen Terbanyak Tahun 2022 -2024



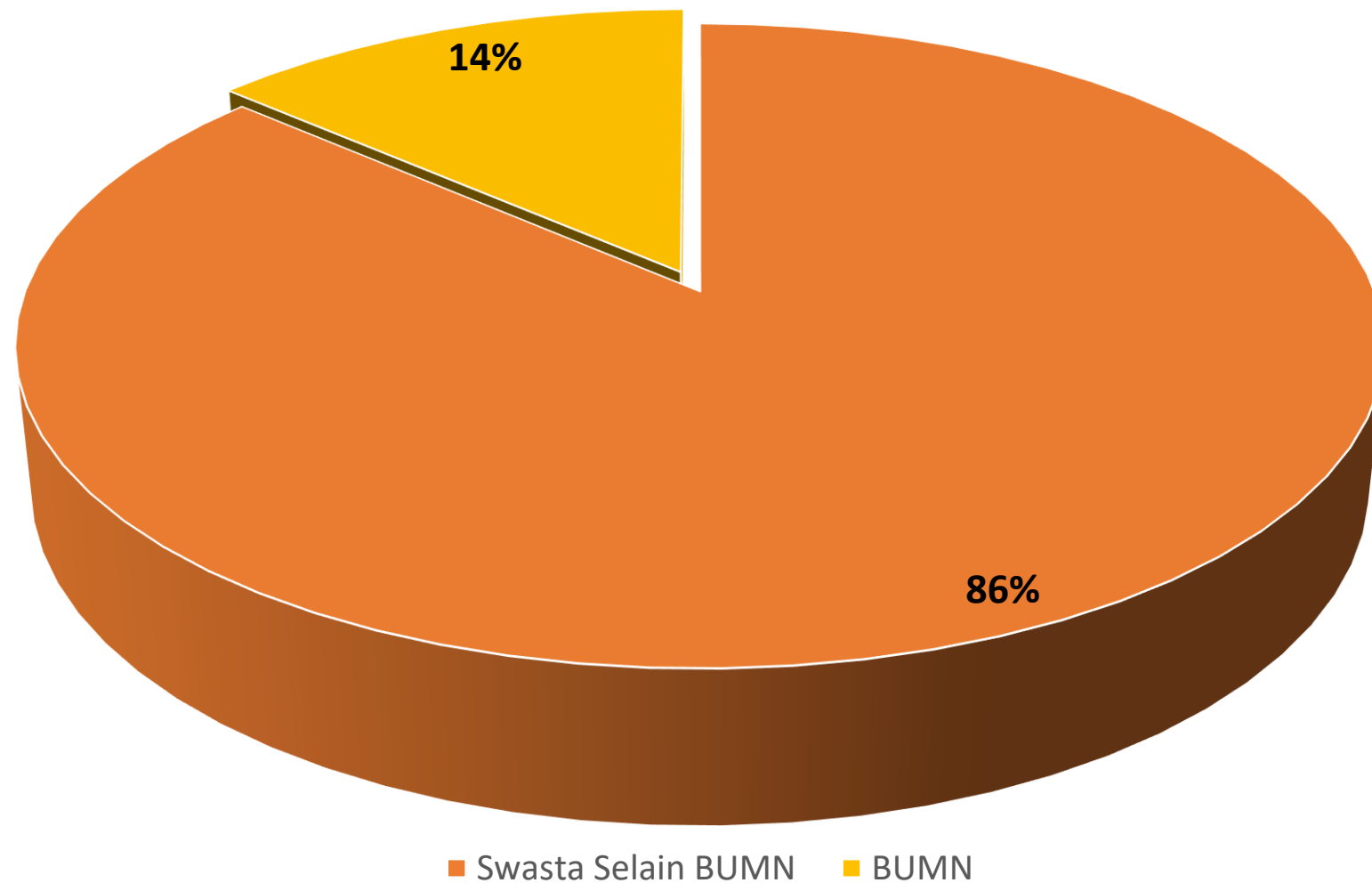
Data Perkara Sengketa Konsumen Berdasarkan Kategori Pihak Penggugat Tahun 2022 -2024



■ Korporasi / Badan Hukum ■ Perorangan / Individu

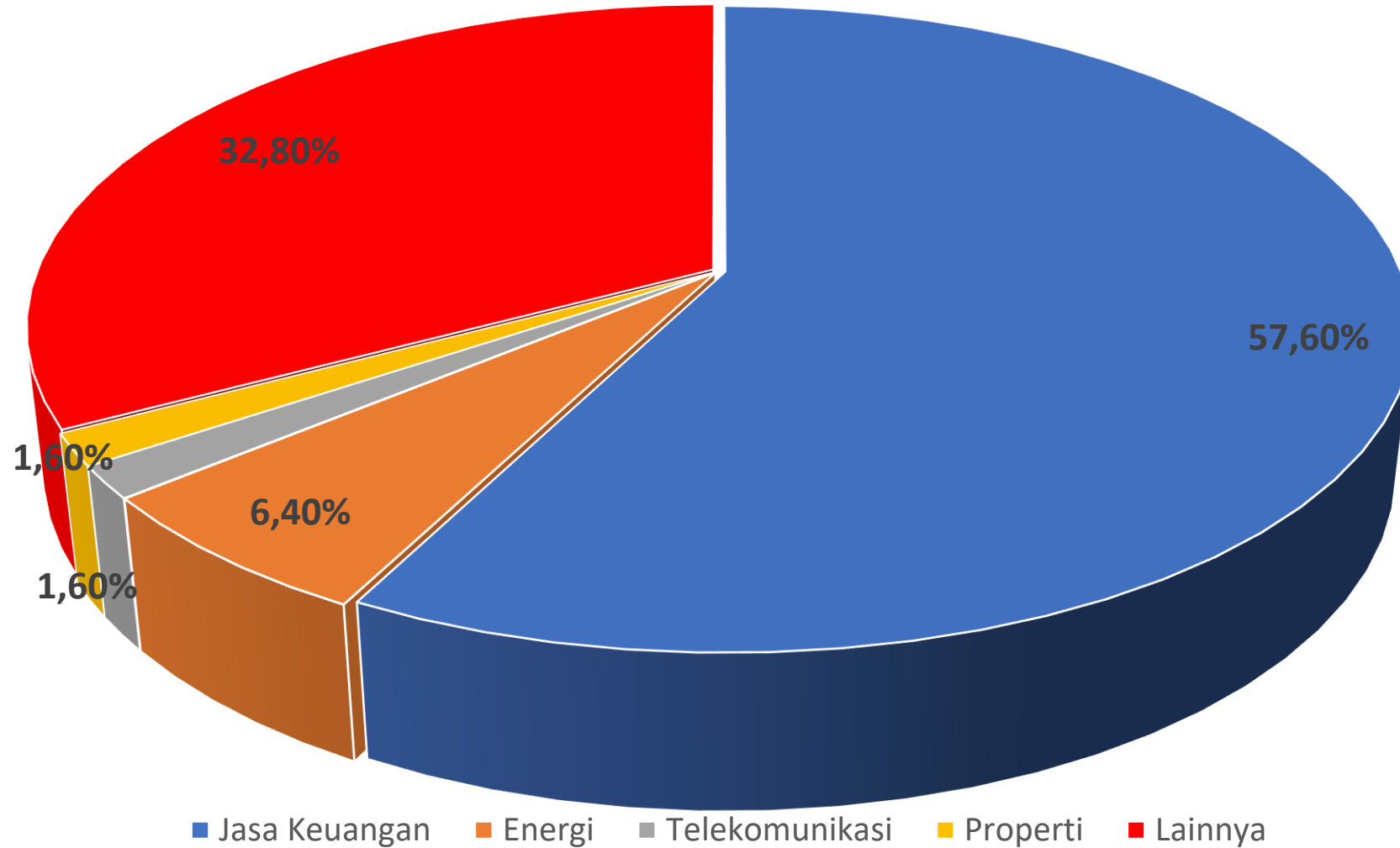
Korporasi / Badan Hukum	Perorangan / Individu
125	35

Jenis Korporasi / Perusahaan Berdasarkan Kepemilikan
Sebagai Pihak Penggugat dalam Perkara Perdata Sengketa Konsumen
Tahun 2022 -2024



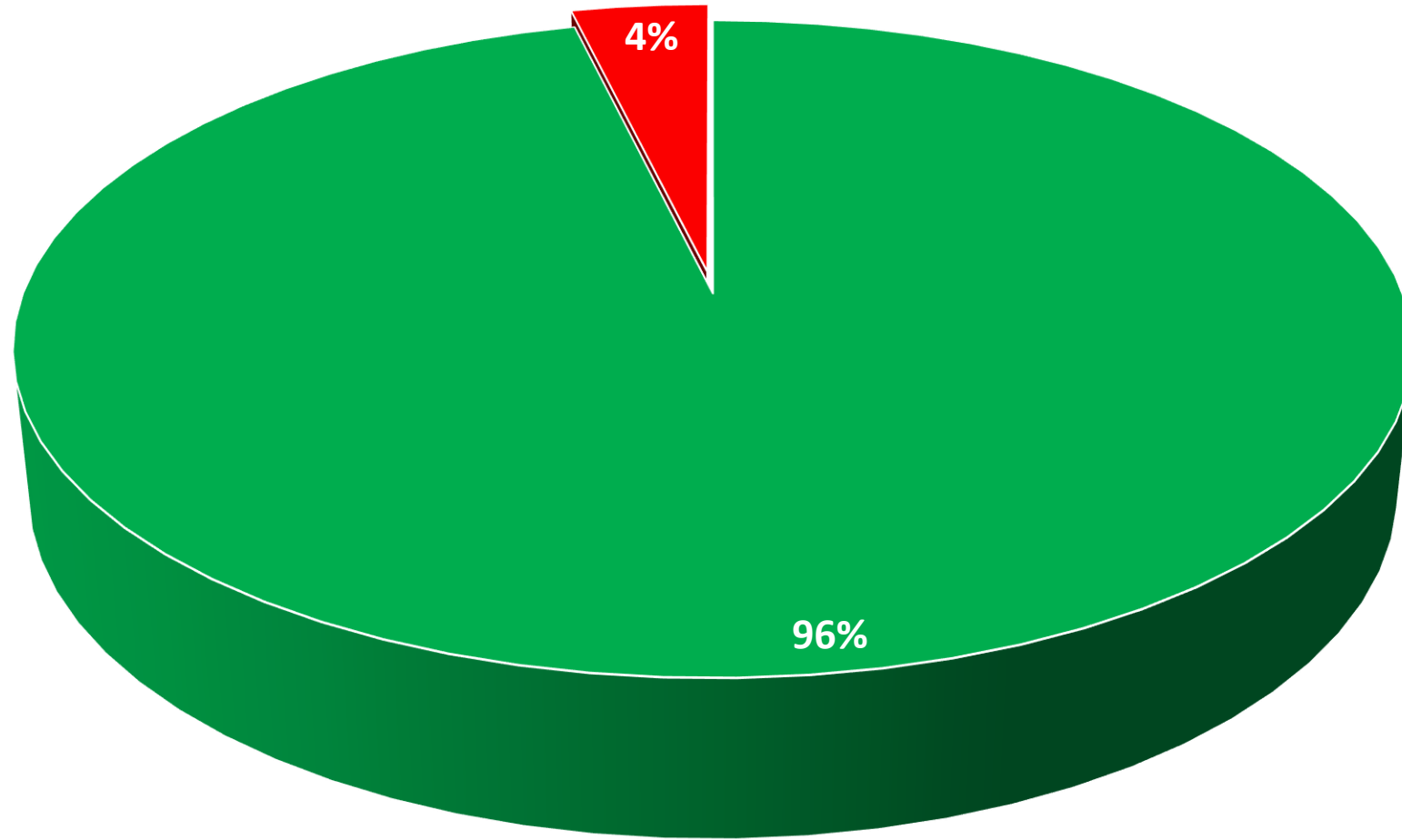
Swasta Selain BUMN	BUMN
108	17

Data Perkara Sengketa Konsumen Berdasarkan Bidang Usaha Objek Sengketa Tahun 2022 -2024



Jasa Keuangan	Energi	Telekomunikasi	Properti	Lainnya
72	8	2	2	41

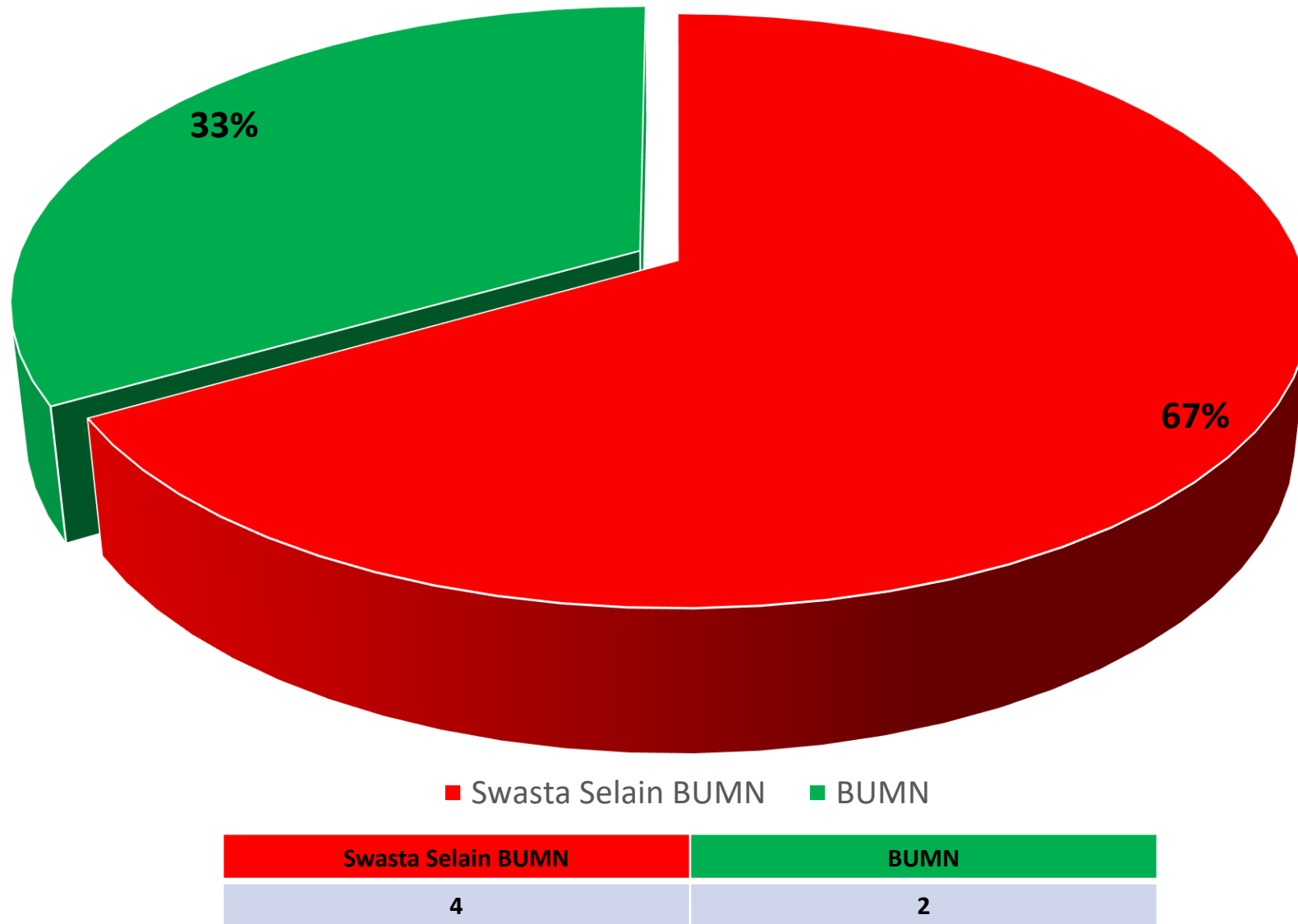
Data Perkara Sengketa Konsumen Berdasarkan Kategori Pihak Tergugat Tahun 2022 -2024



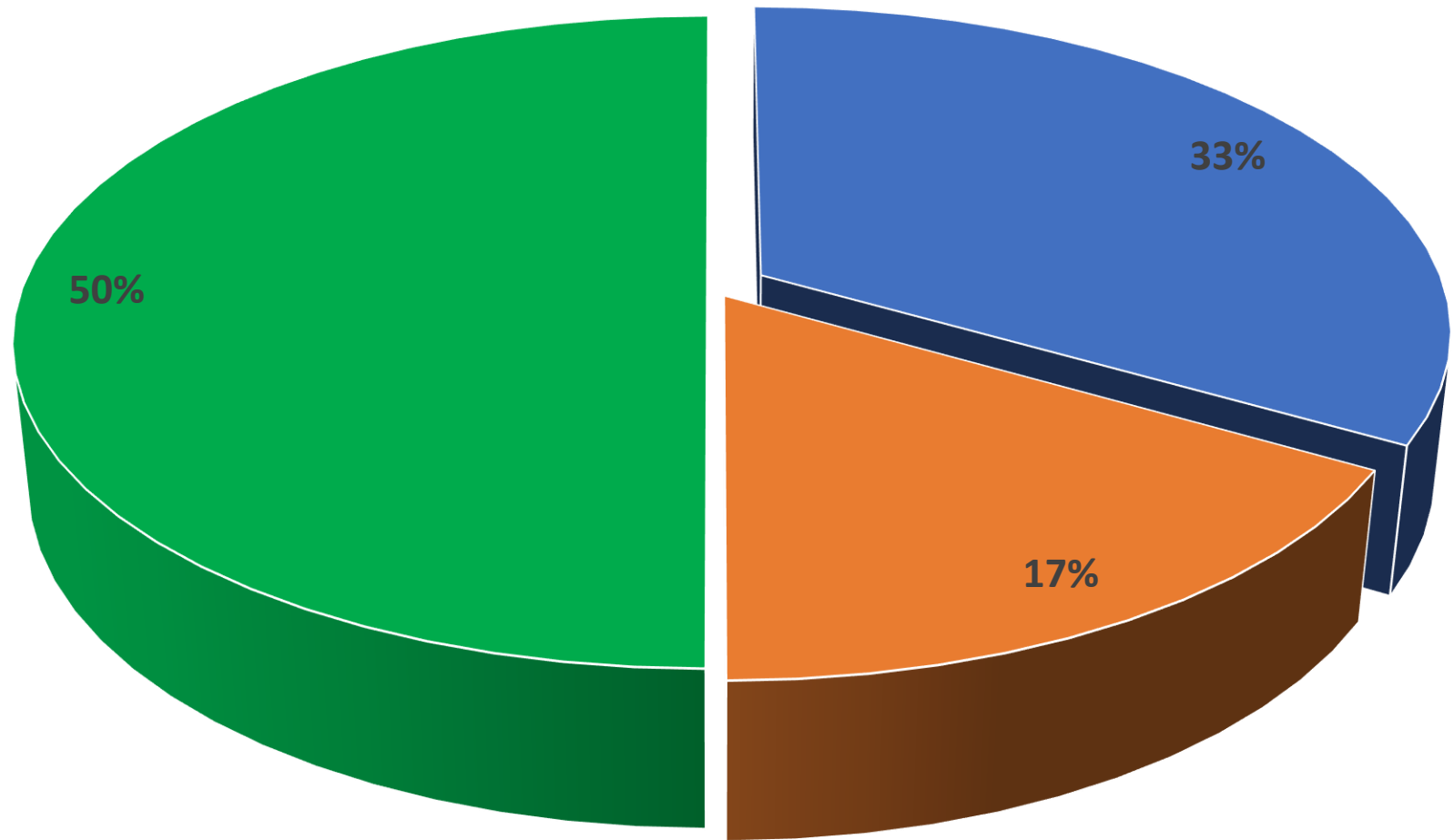
■ Korporasi / Badan Hukum ■ Perorangan / Individu

Korporasi / Badan Hukum	Perorangan / Individu
154	6

Jenis Korporasi / Perusahaan Berdasarkan Kepemilikan Sebagai Pihak Tergugat dalam Perkara Perdata Sengketa Konsumen Tahun 2022 -2024



Jenis Korporasi / Perusahaan Berdasarkan Bidang Usaha
Sebagai Pihak Tergugat dalam Perkara Perdata Sengketa Konsumen
Tahun 2022 -2024



■ Energi ■ Telekomunikasi ■ Lainnya

Energi	Telekomunikasi	Lainnya
2	1	3