



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

P U T U S A N

No. 336 K/Pdt.Sus/2012

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

MAHKAMAH AGUNG

memeriksa perkara perdata khusus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada tingkat kasasi telah memutuskan sebagai berikut dalam perkara antara:

MUHAMMAD TAUFIQ, SH, MH, bertempat tinggal di Jalan Kawung,
Nomor 1, RT 003 RW.009, Kelurahan Sondakan, Kecamatan Laweyan,
Surakarta,

Pemohon Kasasi dahulu Termohon Keberatan/Pengadu/ Konsumen;

m e l a w a n

PT.TELEKOMUNIKASI SELULAR, berkedudukan di Wisma Mulia,
Lantai Mezzanine – 19, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Nomor 42,
Jakarta, diwakili Direktur Utama, SARWOTO ATMOSUTARNO,
dalam hal ini memberi kuasa kepada MARSELINUS K. RAJASA, SH,
LLM, dan kawan-kawan, Advokat pada Law Firm RAJASA
SUPRIYADI & HARTANTO, beralamat di Atrium Setiabudi, Lantai 2,
Suite 206 B, Jalan HR Rasuna Said, Kav. 62, Jakarta Selatan,
berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 30 Maret 2012;

Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan/Teradu/Pelaku Usaha;

Mahkamah Agung tersebut;

Membaca surat-surat yang bersangkutan;

Menimbang, bahwa dari surat-surat tersebut ternyata bahwa sekarang Termohon Kasasi dahulu sebagai Pemohon Keberatan/Teradu/Pelaku Usaha telah mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor (BPSK) Kota Surakarta Nomor 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska, tanggal 1 November 2011, yang amarnya sebagai berikut:

- 1 Mengabulkan permohonan Pengadu (Konsumen) untuk sebagian;
- 2 Memerintahkan kepada Teradu (Pelaku Usaha) untuk melakukan perbaikan atas isi iklan seperti tersebut di atas dengan memperbaiki kaidah-kaidah bahasa Indonesia serta kaidah umum masyarakat yang berlaku, dengan menarik iklan seperti tersebut di atas seluruhnya di semua media massa maupun media promosi lainnya yang berada di wilayah hukum Indonesia;
- 3 Menyatakan kewajiban pengadu untuk membayar tagihan kartu Halo Nomor 0812.2961011 periode Juli 2011 sebesar Rp 504.476,00 (hasil pengurangan Rp

Hal. 1 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

1.044.396,00 – Rp 539.950,00 karena adjustment) dan periode Agustus 2011 sebesar Rp 741.321,00 adalah sah;

- 4 Menghukum pengadu untuk membayar tagihan kartu Halo Nomor 0812.2961011 periode Juli 2011 sebesar Rp 504.476,00 (hasil pengurangan Rp 1.044.396,00 – Rp 539.950,00 karena adjustment) dan periode Agustus 2011 sebesar Rp 741.321,00;
- 5 Menolak permohonan pengadu (Konsumen) yang lain dan selebihnya;

Bahwa, terhadap amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut, Pemohon Keberatan/Teradu/Pelaku Usaha telah mengajukan keberatan di muka persidangan Pengadilan Negeri Surakarta, yang pada pokoknya sebagai berikut:

I FORMALITAS PENGAJUAN KEBERATAN

A JANGKA WAKTU PENGAJUAN KEBERATAN

Bahwa Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”) jo. Pasal 5 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“Perma No. 01/2006”) jo. Pasal 41 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“Kepmenperindag No. 350/2001”) pada pokoknya mengatur bahwa Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah Pelaku Usaha atau Konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK;

Bahwa dalam perkara *a quo*, Putusan BPSK Surakarta telah dibacakan dengan dihadiri oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) dan Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) pada hari Selasa tanggal 1 November 2011 serta salinan putusannya telah disampaikan kepada para pihak pada hari yang sama pula dengan dibacakannya isi Putusan BPSK Surakarta (*ic.* Selasa, 01 November 2011);

Bahwa Keberatan terhadap Putusan BPSK Surakarta ini, diajukan oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) pada hari Kamis, tanggal 17 November 2011, sehingga dengan demikian Keberatan ini diajukan masih dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja sebagaimana ditentukan oleh Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen jo. Pasal 5 ayat (1) Perma No. 01/2006 jo. Pasal 41 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/2001, oleh karena itu Keberatan yang



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

diajukan oleh Pemohon Keberatan *a quo* menurut hukum haruslah dinyatakan dapat diterima;

B KOMPETENSI PENGADILAN NEGERI SURAKARTA UNTUK MEMERIKSA DAN MEMUTUS KEBERATAN PERKARA *A QUO*

Bahwa Pasal 3 ayat (1) Perma No. 1/2006 mengatur secara tegas bahwa Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat diajukan baik oleh Pelaku Usaha dan/atau Konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam hal ini Termohon Keberatan (dh. Pengadu) yang merupakan konsumen berkedudukan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Surakarta dengan alamat lengkap seperti yang tertuang dalam bagian Identitas Termohon Keberatan di atas (sebagaimana juga dicantumkan dalam Putusan BPSK). Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Surakarta dalam hal ini memiliki kompetensi atau wewenang untuk memeriksa dan memutus perkara keberatan *a quo*;

C ALASAN KEBERATAN

Bahwa Pasal 6 ayat (5) Perma No. 01/2006 mengatur bahwa dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar ketentuan Pasal 6 ayat (3) Perma No. 01/2006 yaitu (a) Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu; (b) Setelah putusan arbitrase BPSK diambil, ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau (c) Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa, maka Majelis Hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan. Bahwa untuk lebih jelasnya dapat dikutip bunyi ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 01/2006, sebagai berikut: “Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan;

Bahwa terkait ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 01/2006 yang memperbolehkan diajukannya keberatan dengan alasan diluar apa yang diatur dalam Pasal 6 ayat (3) Perma No. 01/2006, Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H. (Mantan Hakim Agung dan Kapuslitbang Hukum dan Peradilan, Mahkamah Agung RI) dalam buku “*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*”. Penerbit Kencana Prenada Media Group Jakarta, Cetakan ke-1, April 2008, hlm. 324-325, pada pokoknya juga telah menegaskan bahwa pemeriksaan perkara keberatan terhadap Putusan

Hal. 3 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

BPSK juga meliputi keberatan terhadap penerapan hukum secara luas yang dilakukan oleh BPSK, yaitu:

- a Adanya kesalahan dalam penerapan hukum;
- b Adanya kesalahan dalam menilai alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak;
- c Adanya kekurangcermatan dalam menggali fakta-fakta yuridis yang sesungguhnya dapat diketemukan dari alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak;
- d Adanya kesalahan karena suatu hal telah dikabulkan, walaupun tidak dituntut atau mengabulkan sesuatu hal lebih daripada yang dituntut;
- e Adanya kekhilafan atau kekeliruan dalam penerapan peraturan perundang-undangan dan hukum;

Bahwa berdasarkan uraian di atas, maka Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan ini menurut hukum tetap dapat diperiksa dan diadili oleh Ketua Pengadilan Negeri Surakarta cq. Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surakarta pemeriksa perkara *aquo*;

II LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

- Bahwa Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) adalah penyelenggara jasa telekomunikasi yang juga menyediakan layanan jasa untuk penggunaan BlackBerry. Adapun layanan jasa penggunaan *BlackBerry* dimaksud ditawarkan oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) dengan beberapa Paket, yakni (i) Paket *Unlimited*, (ii) Paket *Business*, dan (iii) Paket *Lifestyle*. Mengenai informasi lengkap sejauh mana detail dari ketiga paket tersebut di atas telah selalu senantiasa diinformasikan secara lengkap oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) kepada konsumen, yakni diantaranya melalui layanan *call center/information* yang disediakan secara gratis oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) kepada konsumen dengan cara mengakses (i) 111 untuk pelanggan kartuHALO; (ii) 116 untuk pelanggan kartu SimPATI dan Kartu As; (iii) *363# untuk setiap pelanggan baik yang sekedar ingin tahu maupun yang akan memutuskan berlangganan atau tidak atas paket dimaksud; dimana pelanggan bahkan dipermudah dengan pilihan untuk berbicara langsung kepada petugas layanan *online* pelanggan (*caroline/customer care by online*); juga (iv) melalui sms ke 333; serta (v) website resmi www.telkomsel.com; dan (vi) *customer service* di setiap kantor Grapari Telkomsel;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Dalam sengketa di BPSK Surakarta sebagaimana termuat dalam Putusan BPSK Surakarta *a quo* (yang menjadi dasar diajukannya perkara Keberatan ini), yang menjadi pokok persoalan adalah khusus mengenai “Paket *BlackBerry Unlimited*” dari Pemohon Keberatan. Sesungguhnya seperti yang telah diinformasikan kepada para pelanggan baik melalui website ataupun akses 111/116, *363# atau SMS ke 333 (juga *customer service* di setiap kantor Grapari Telkomsel) bahwa “Paket *BlackBerry Unlimited*” tidak termasuk layanan untuk *streaming video* atau *musik (suara)*, *roaming internasional* dan *penggunaan perangkat BlackBerry sebagai modem*, dimana atas penggunaan layanan yang tidak termasuk dalam lingkup paket tersebut akan dikenakan biaya tambahan lain di luar harga berlangganan “Paket *BlackBerry Unlimited*”;
- Bahwa Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) dalam perkara ini mendalilkan telah mengalami kerugian atas pengenaan biaya lain dalam *kartuHALO Billing Statement* bulan tagihan Juli 2011 dan Agustus 2011 atas penggunaan layanan 3G, HSDPA, GPRS, dan MMS, Wifi dan Konten Premium untuk *streaming* dan/atau *download* video serta merasa dijejek dengan iklan “Paket *BlackBerry Unlimited Full Service*”. Dimana menurut Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) seharusnya penggunaan *streaming* dan/atau *download* video tidak dikenakan biaya lagi, padahal sebelumnya pada saat akan melakukan registrasi penggunaan “Paket *BlackBerry Unlimited*” terhadap Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) telah diberikan informasi sebagaimana dimaksud di atas. Selain itu, sebelumnya yaitu pada tanggal 25 Oktober 2010 dan 27 Oktober 2010 Pelanggan telah diberikan informasi ulang terkait tarif “Paket *BlackBerry Unlimited*” melalui notifikasi (Bukti T-9 dan T-10);
- Bahwa Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) selanjutnya telah mengajukan tuntutan melalui BPSK Surakarta agar Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) membayar kerugian atas pengenaan biaya lain dalam *kartuHALO Billing Statement* bulan tagihan Juli 2011 dan Agustus 2011 atas penggunaan layanan 3G, HSDPA, GPRS, dan MMS, Wifi dan Konten Premium serta menuntut agar Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) diperintahkan menarik iklan “Paket *BlackBerry Unlimited*” dengan alasan agar konsumen lain tidak terjebak;
- Bahwa BPSK Surakarta selanjutnya telah menjatuhkan putusan berupa menolak tuntutan ganti kerugian yang diajukan oleh Termohon Keberatan

Hal. 5 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

(dh. Pengadu/Konsumen) dengan pertimbangan bahwa Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) telah memperoleh informasi yang jelas dan terikat dengan ketentuan perjanjian penggunaan “Paket *BlackBerry Unlimited*”;

- Namun demikian BPSK Surakarta dengan melampaui kewenangannya berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag No. 350/2001 telah menjatuhkan pula amar putusan yang memerintahkan agar Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) melakukan tindakan tertentu berupa menarik Iklan - dimana dalam amar putusannya BPSK Surakarta tidak menyebutkan Iklan apa melainkan hanya “iklan seperti tersebut di atas” – di semua media massa di seluruh Indonesia karena menurut BPSK Surakarta, Iklan dimaksud melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a, Pasal 7 huruf b, Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k, dan/atau Pasal 10 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen;

III POKOK-POKOK KEBERATAN

A BPSK Surakarta dalam Memeriksa dan Menjatuhkan Putusan Dalam Perkara ini, telah keliru menerapkan hukum dengan melanggar dan melampaui Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan Kehakiman berupa mencantumkan titel eksekutorial atau irah-irah “*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*”;

- 1 UU Perlindungan Konsumen *jis.* Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/ 2001, dan Pasal 18 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (“UU Kekuasaan Kehakiman”), telah jelas dan tegas mengatur bahwa BPSK bukanlah lembaga peradilan atau pelaku kekuasaan kehakiman, melainkan hanya sebagai suatu lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah, yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Untuk lebih jelasnya, ketentuan-ketentuan yang disebutkan di atas, dapat dikutip sebagai berikut:

Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”;

Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen:

“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”;

Pasal 1 angka (4) UU Perlindungan Konsumen:

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/2001:

“BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan”;

Pasal 18 UU Kekuasaan Kehakiman:

“Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi”;

- 2 Bahwa BPSK juga bukan Lembaga/Badan Arbitrase yang memiliki kewenangan memeriksa dan memutuskan seperti suatu Badan Arbitrase sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (“UU Arbitrase”), hal mana ditegaskan oleh Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H. (*Mantan Hakim Agung dan Kapuslitbang Hukum dan Peradilan, Mahkamah Agung RI*) dalam buku “Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya” Penerbit Kencana Prenada Media Group Jakarta, Cetakan ke-1, April 2008, hlm. 318-319, sebagai berikut: “UUPK tidak menetapkan BPSK sebagai suatu badan arbitrase, dan tidak memberikan kewenangan memutuskan seperti yang dilakukan oleh suatu badan arbitrase. BPSK hanya memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen”;

Selain itu, pemeriksaan melalui arbitrase berdasarkan UU Arbitrase dengan pemeriksaan secara arbitrase oleh BPSK juga sangat berbeda karena pemeriksaan secara arbitrase yang dilakukan oleh BPSK diatur dengan peraturan tersendiri, yaitu Pasal 3 huruf (a) *jis.* Pasal 32 s.d. Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/2001 dan sama sekali tidak mengacu pada proses pemeriksaan berdasarkan UU Arbitrase;

Pemeriksaan arbitrase oleh BPSK juga memiliki perbedaan mendasar dengan proses Arbitrase oleh Badan Arbitrase berdasarkan UU Arbitrase, dimana dalam proses arbitrase berdasarkan UU Arbitrase jika para pihak terikat dengan perjanjian arbitrase pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak (*vide* Pasal 3 UU Arbitrase); *sedangkan* dalam proses pemeriksaan arbitrase oleh BPSK berdasarkan UU Perlindungan Konsumen berikut peraturan pelaksanaannya masih memungkinkan ditempuh upaya gugatan melalui badan peradilan (*vide* Pasal 45 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen).

Hal. 7 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Disamping itu Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H. (*Mantan Hakim Agung dan Kapuslitbang Hukum dan Peradilan, Mahkamah Agung RI*) dalam buku “Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya” Penerbit Kencana Prenada Media Group Jakarta, Cetakan ke-1, April 2008, hlm. 318, juga menyebutkan bahwa “...sengketa konsumen bukan merupakan sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU No. 30 Tahun 1999”;

3 Bahwa karena bukan merupakan lembaga peradilan atau pelaku kekuasaan kehakiman maupun badan arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU Arbitrase, maka putusan BPSK tidak boleh menggunakan irah-irah “*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*”. Apabila, lembaga yang bukan lembaga peradilan atau bukan badan arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU Arbitrase, menjatuhkan suatu putusan dengan menggunakan irah-irah tersebut di atas, maka putusan tersebut mengandung cacat hukum karena melanggar dan melampaui ketentuan UU Kekuasaan Kehakiman sehingga harus dinyatakan batal demi hukum (*null and void*). Terkait dengan hal tersebut di atas, dapat digunakan analogi atas putusan yang dijatuhkan oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dimana putusan KPPU yang sebelumnya memuat irah-irah tersebut telah dibatalkan oleh Mahkamah Agung RI sebagaimana telah ditegaskan dalam antara lain Yurisprudensi Putusan Mahkamah Agung RI No. 03 K/KPPU/2002 tanggal 2 Januari 2003, yang pada pokoknya menyatakan bahwa adanya irah-irah dalam Putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dimana Putusan KPPU notabene bukan putusan lembaga peradilan atau pelaku kekuasaan kehakiman adalah tindakan yang melanggar UU Kekuasaan Kehakiman (*catatan: pada saat itu UU Kekuasaan Kehakiman yang berlaku adalah UU No. 14 Tahun 1974*), dan oleh karena itu putusan dimaksud mengandung cacat hukum dan dinyatakan batal demi hukum;

4 Bahwa dalam perkara *aquo*, ternyata Putusan BPSK Surakarta (*yang notabene bukan lembaga peradilan ataupun badan arbitrase yang dimaksud dalam UU Arbitrase*) memuat irah-irah “*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*”, maka dari itu Putusan BPSK dimaksud telah terbukti mengandung cacat hukum karena melanggar dan melampaui UU Kekuasaan Kehakiman, dan oleh karenanya menurut hukum Putusan BPSK harus dinyatakan batal/dibatalkan;

B PUTUSAN BPSK SURAKARTA TELAH MELAMPAUI KEWENANGAN ATRIBUTIF (KEWENANGAN YANG MELEKAT DALAM JABATAN) YANG



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

DIMILIKI OLEH BPSK BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

- 5 Bahwa mengenai proses persidangan dengan cara arbitrase di BPSK, diatur dalam ketentuan Pasal 32 s.d. Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/2001 sesuai dengan amanat yang digariskan dalam Pasal 53 UU Perlindungan Konsumen;
- 6 Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 40 Kepmenperindag No. 350/ 2001, telah diatur secara tegas dan tidak bisa ditafsirkan lain bahwa Putusan BPSK dalam proses persidangan dengan cara arbitrase dapat berupa (a) Putusan Perdamaian, (b) Putusan yang menyatakan Gugatan Ditolak, atau (c) Putusan yang menyatakan gugatan dikabulkan. Selanjutnya, dalam hal putusan yang dijatuhkan oleh BPSK menyatakan gugatan dikabulkan, juga diatur secara tegas dan tidak bisa ditafsirkan lain bahwa BPSK hanya berwenang untuk menjatuhkan putusan/amar yang berisi “menetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha” dan “sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi”, dimana kewajiban yang ditetapkan untuk harus dilakukan oleh pelaku usaha dan sanksi administratif tersebut juga diatur secara tegas dan tidak bisa ditafsirkan lain yakni dibatasi hanya berupa (*vide Pasal 52, 53, 60 UU Perlindungan Konsumen junctis konsiderans menimbang huruf a, Pasal 12, dan Pasal 40 Kepmenperindag No.350/2001*) sebagai berikut:

- i Pembayaran Ganti Rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/2001 yang terdiri dari:
Pengembalian uang; Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan; dan/atau
- ii Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak
Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah). Hal ini menegaskan kembali/sejalan dengan ketentuan pasal 60 ayat (2) UU Pelindungan Konsumen;

Bahwa supaya lebih jelas, maka hal tersebut di atas dapat kami uraikan sebagai berikut:

- Bahwa wewenang yang dimiliki oleh BPSK adalah bersifat *atributif limitatif* yakni dalam arti wewenang itu diberikan oleh perundang-undangan kepada jabatannya (melekat dalam jabatannya karena diberikan oleh perundang-undangan) dalam hal ini diberikan oleh UU Perlindungan Konsumen, tepatnya dalam Pasal 52 mulai huruf “a” sampai dengan huruf “m”;

Hal. 9 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Dalam kaitannya dengan isi putusan yang bisa dijatuhkan oleh BPSK, maka wewenang itu telah diberikan secara jelas dan terbatas sebagaimana disebutkan dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen (tentang Tugas dan Wewenang BPSK) khususnya huruf “k” dan huruf “l”;

Huruf “k” berbunyi: “memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen”.

Huruf “l” berbunyi: “menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini”;

- Dalam pasal berikutnya, yakni Pasal 53 UU Perlindungan Konsumen diatur bahwa mengenai Tugas dan Wewenang BPSK Daerah Tingkat II diatur dengan Surat Keputusan Menteri;
- Selanjutnya Surat Keputusan Menteri yang diamanatkan dalam ketentuan Pasal 53 UU Perlindungan Konsumen tersebut di atas telah dikeluarkan dan berlaku sebagai hukum positif, yakni Kepmenperindag No. 350/2001 (tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK), dimana dalam Konsiderans *menimbang, huruf a*, dalam Kepmenperindag No. 350/2001 yang berbunyi sebagai berikut:

“Bahwa dalam rangka pelaksanaan Pasal 53 dan Pasal 54 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu menetapkan ketentuan lebih lanjut tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”;

- Lebih lanjut, dalam peraturan pelaksanaan dimaksud, ditentukan bahwa wewenang BPSK dalam menjatuhkan suatu putusan dibatasi, dimana isi putusan dan/atau amar putusannya terbatas hanya sebagaimana diatur dan ditentukan dalam pasal-pasal sebagai berikut:

Pasal 40 Kepmenperindag No. 350/2001, berbunyi sebagai berikut:

1 Putusan BPSK dapat berupa :

- a perdamaian;
- b gugatan ditolak; atau
- c gugatan dikabulkan;

2 Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.

3 Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berupa pemenuhan:



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- a ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau;
- b sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah);

Pasal 12 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/2001 (sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 ayat 3 huruf a) adalah berbunyi :_

Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa :

- a pengembalian uang;
- b penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- c perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan;

Sedangkan pasal 40 ayat 3 huruf b Kepmenperindag No.350/2001 mengenai sanksi administratif tersebut di atas, adalah sejalan dan/atau mempertegas kembali apa yang telah diatur tegas dalam pasal 60 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

- 7 Bahwa dengan demikian, telah jelas dan tegas bahwa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, BPSK (*in casu* BPSK Surakarta) tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan amar putusan yang berisi perintah bagi pelaku usaha untuk melakukan hal tertentu berupa:

“Memerintahkan kepada Teradu (Pelaku Usaha) untuk melakukan perbaikan atas isi iklan seperti tersebut di atas dengan memperhatikan kaidah-kaidah bahasa Indonesia serta kaidah umum masyarakat yang berlaku, dengan menarik iklan seperti tersebut di atas seluruhnya di semua media masa maupun media promosi lainnya yang berada di wilayah hukum”;

(.. sebagaimana tertuang dalam amar Putusan BPSK, tepatnya amar butir 2);

- 8 Bahwa berdasarkan seluruh uraian di atas, maka isi amar Putusan BPSK, tepatnya amar butir 2 tersebut di atas, terbukti menurut hukum secara tegas dan gamblang melanggar dan/atau melampaui batas wewenang atributif-limitatif yang dimiliki BPSK berdasarkan UU Perlindungan Konsumen *juncto* Kepmenperindag No. 350/2001 sebagaimana diuraikan di atas (*abuse of power* dan/atau *abus de droit*). Sehingga dalam hal ini BPSK Surakarta telah terbukti salah menerapkan dan melanggar hukum/UU Perlindungan Konsumen *jo.* Kepmenperindag No. 350/2001, dan oleh karenanya Putusan BPSK Surakarta *a quo* menurut hukum haruslah dinyatakan batal/dibatalkan;
- 9 Bahwa terlebih lagi, amar butir 2 Putusan BPSK Surakarta tersebut di atas adalah amar putusan yang tidak jelas dan kabur sehingga sudah seharusnya dibatalkan

Hal. 11 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

karena hanya menyebutkan “melakukan perbaikan atas isi iklan seperti tersebut di atas...” dan “menarik iklan seperti tersebut di atas...”, tanpa menguraikan secara jelas di dalam amarnya iklan yang manakah yang diperintahkan kepada Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) untuk diperbaiki dan ditarik. Meskipun dari bagian pertimbangan Putusan BPSK Surakarta sebelumnya dapat diketahui bahwa iklan dimaksud adalah “*Iklan BlackBerry Unlimited*” amar putusan sebagaimana dimaksud menurut hukum tetap dikualifikasikan sebagai amar yang tidak jelas dan kabur, sehingga jelaslah BPSK Surakarta telah melalaikan hukum acara dalam menjatuhkan amar putusnya;

C PUTUSAN BPSK SURAKARTA MENGANDUNG KESALAHAN PENERAPAN DAN PELANGGARAN HUKUM BERUPA MENGABULKAN TUNTUTAN YANG DIAJUKAN TERMohon KEBERATAN DENGAN TANPA MEMILIKI *PERSONA STANDI IN JUDICIO*, SERTA MELANGGAR PASAL 45 JO. PASAL 46 AYAT (1) dan (2) UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

10 Bahwa dalam butir 2 Amar Putusan BPSK Surakarta, pada pokoknya BPSK Surakarta telah memerintahkan kepada Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) untuk menarik iklan – yang dalam amarnya tidak disebutkan iklan apa melainkan hanya disebutkan “*iklan seperti tersebut di atas*” – di semua media massa maupun media promosi lainnya yang berada di wilayah hukum Indonesia;

11 Bahwa Amar Putusan BPSK Surakarta sebagaimana dimaksud di atas, pada dasarnya adalah mengabulkan tuntutan dalam uraian butir 12 kronologis yang disampaikan oleh Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) kepada BPSK Surakarta, yang dapat dikutip sebagai berikut:

“Bahwa agar konsumen lain dari Teradu tidak mengalami hal yang sama dengan pengadu yaitu terjebak iklan yang ditawarkan Teradu, maka Pengadu mohon agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surakarta memerintahkan kepada teradu untuk menarik dan menghentikan semua iklan tentang layanan Paket *Blackberry Unlimited*”;

12 Bahwa menurut hukum tuntutan tersebut tidak dapat diajukan oleh Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen), karena Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) tidak memiliki kapasitas hukum (*Persona Standi In Judicio*) untuk mengajukan tuntutan tersebut, karena hal-hal sebagai berikut:

- Bahwa alasan yang disampaikan oleh Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) sebagaimana dikutip dalam Permohonan Keberatan butir 11 tersebut di atas, adalah seolah-olah Termohon



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) bertindak untuk dan atas nama seluruh konsumen lain dari Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha), padahal senyatanya dalam perkara ini Termohon Keberatan (dh. Pengadu/ Konsumen) hanya bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri secara pribadi;

- Bahwa karena bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri, maka menurut hukum telah jelas dan tegas Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) tidak memiliki kapasitas (*persona standi in judicio*) untuk mengajukan tuntutan yang didasarkan alasan kepentingan dari para konsumen Pemohon Keberatan (dh. Teradu/ Pelaku Usaha) yang lain, seperti tuntutan yang diajukan dalam butir 12 kronologis sebagaimana dimaksud di atas;

13 Bahwa karena Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) tidak memiliki *Persona Standi in Judicio* dan lagi pula ketentuan Pasal 45 jo. Pasal 46 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen, telah secara jelas dan tegas mengatur, bahwa pada pokoknya lembaga di luar pengadilan yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha (*in casu* BPSK), hanya dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi karena adanya kepentingan seorang konsumen atau ahli warisnya yang merasa dirugikan; *sedangkan* sengketa yang melibatkan kepentingan beberapa orang atau sekelompok konsumen (*in casu* seluruh konsumen yang lain dari Pemohon Keberatan) hanya dapat diselesaikan melalui lembaga peradilan umum, maka seharusnya BPSK Surakarta menolak atau setidaknya menyatakan tuntutan sebagaimana dimaksud di atas tidak dapat diterima;

14 Bahwa akan tetapi, ternyata BPSK Surakarta justru malah mengabulkan tuntutan dari Termohon Keberatan (dh. Pengadu/ Konsumen) yang seolah-olah bertindak untuk kepentingan sekelompok atau seluruh konsumen dari Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha), dengan demikian telah terbukti bahwa Putusan BPSK Surakarta *a quo* mengandung kesalahan penerapan hukum serta melanggar ketentuan Pasal 45 jo. Pasal 46 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Putusan BPSK Surakarta khususnya amar butir 2 berikut pertimbangan hukum yang mendasarinya haruslah dibatalkan;

D BPSK SURAKARTA TELAH SALAH MENERAPKAN HUKUM DAN SALAH MENILAI FAKTA BERDASARKAN ALAT BUKTI PADA SAAT MEMPERTIMBANGKAN MENGENAI IKLAN DAN KEBERADAAN KATA-KATA “UNLIMITED” DAN “FULL SERVICE”

Hal. 13 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Pertimbangan dalam bagian I “Tentang Iklan Layanan Blackberry Unlimited” butir 8 lembar ke-14 Putusan BPSK Surakarta jo. butir 7 lembar ke-13 yang menyatakan adanya pelanggaran Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k serta Pasal 10 huruf a UU Perlindungan Konsumen, adalah pertimbangan yang salah dalam menerapkan hukum/kurang cermat dalam menggali fakta-fakta yuridis berdasarkan bukti-bukti yang diajukan para pihak karena telah menyimpang dari pedoman periklanan dalam Etika Pariwara Indonesia serta mengabaikan keterangan Saksi Irfan Ramli dan FX Ridwan Handoyo (Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia);

15 Bahwa mengenai iklan di Indonesia, saat ini hanya diberikan pedoman dalam Etika Pariwara Indonesia (Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia) yang diterbitkan Dewan Periklanan Indonesia (Bukti T-13), karena memang faktanya sampai saat ini belum ada peraturan khusus yang mengatur mengenai ketentuan periklanan. Oleh karena itu, sampai saat ini yang menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam menawarkan produknya melalui iklan adalah Etika Pariwara Indonesia tersebut;

16 Bahwa bahasa yang digunakan dalam iklan diberikan pedoman di dalam ketentuan Bagian A “Tata Krama”, Butir 1 “Isi Iklan”, Sub-Butir 1.2 “Bahasa”, angka 1.2.1 s.d. 1.2.3 Etika Pariwara Indonesia, yang diantaranya dapat dikutip sebagai berikut:

“1.2.1

Iklan harus disajikan dalam bahasa yang bisa dipahami oleh khalayak sasarannya, dan tidak menggunakan persandian (enkripsi) yang dapat menimbulkan penafsiran selain dari yang dimaksudkan oleh perancang pesan iklan tersebut;

1.2.2

Iklan tidak boleh menggunakan kata-kata superlatif seperti “paling”, “nomor satu”, “top”, atau kata-kata berawalan “ter”, dan atau yang bermakna sama, tanpa secara khas menjelaskan keunggulan tersebut yang harus dapat dibuktikan dengan pernyataan tertulis dari otoritas terkait atau sumber yang otentik.”

17 Bahwa mengenai bahasa penulisan kata “Paket *Unlimited*” dalam iklan sebagaimana dimaksud dalam perkara *aquo* (Bukti P-8 dan P-9) telah memenuhi ketentuan butir 1.2.1 Etika Pariwara Indonesia karena dapat dipahami oleh kalangan yang menjadi segmen atau sasaran dari iklan tersebut yaitu kalangan menengah ke atas, dimana dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Bahwa di dalam iklan (Bukti P-8) terdapat kata-kata “Paket Unlimited Rp 90 Ribu /bulan *full service*. Bonus Spesial* 25 MB Video



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Streaming sampai dengan tanggal 25 April 2011” tertulis di dalam 2 (dua) lingkaran yang jelas tergabung dalam satu-kesatuan, yang artinya kedua kalimat dimaksud tidak dapat dipisahkan, selanjutnya pada bagian bawah iklan terdapat keterangan atas tanda asteris (*) berupa “syarat dan ketentuan berlaku”, begitu pula dalam iklan (Bukti P-9) juga terdapat kalimat “Syarat dan Ketentuan Berlaku”;

- Selanjutnya syarat dan ketentuan yang berlaku tersebut telah diinformasikan secara jelas kepada masyarakat calon pengguna “Paket *BlackBerry Unlimited*”, melalui:
 - a Laman/situs resmi milik Terlapor pada subbab Product BlackBerry, dengan alamat situs <http://www.telkomsel.com/product/blackberry/551-BlackBerry-Internet-Service.html> (Bukti T-3);
 - b Melalui menu *363#, dimana saat akan melakukan aktivasi layanan *unlimited BlackBerry Internet Service* akan muncul pemberitahuan/notifikasi dengan kata-kata “*tidak untuk streaming, roaming international & BB sebagai modem*”;
 - c Registrasi melalui SMS dengan mengetikkan “bb (spasi) reg” kirim ke 333 dan untuk selanjutnya apabila akan muncul pemberitahuan/notifikasi dengan kata-kata “*Anda akan dikenakan biaya berlangganan BlackBerry Rp.90ribu/bulan utk akses tanpa batas (biaya tidak termasuk streaming, roaming international & penggunaan BlackBerry sebagai modem).* Jika SETUJU, ketik BB (spasi)ON & kirim ke 333. Biaya ditagihkan setiap tanggal [____] Pastikan handset anda support layanan *BlackBerry*” (Bukti T-5);
 - d Melalui 111 (untuk pelanggan kartuHALO), dan 116 (untuk pelanggan kartu simpati), konsumen akan dapat memperoleh penjelasan secara gamblang bahwa “Paket *BlackBerry Unlimited*” itu tidak meliputi *video streaming/download*, penggunaan *roaming international*, serta penggunaan sebagai modem;
 - e Selain itu konsumen juga dapat setiap saat datang ke kantor Grapari yang ada di kabupaten/kota (*in casu* Kota Surakarta) untuk mendapatkan penjelasan bahwa paket tersebut tidak meliputi *video streaming/download*, penggunaan *roaming international*, serta penggunaan sebagai modem;

Hal. 15 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Bahwa mengenai cara memperoleh informasi melalui media sebagaimana huruf b dan c di atas yaitu dengan menghubungi *363# atau melalui sms ke 333 juga telah diinformasikan dalam iklan sebagaimana dimaksud dalam perkara *aquo* (Bukti P-8 dan P-9), bahkan dalam Iklan (Bukti P-8) juga termuat pemberitahuan secara tegas yang berbunyi “*Info Lengkap hubungi 111 (kartuHALO) dan 116 (simPATI & Kartu As) atau klik www.telkomsel.com*” yang maksudnya adalah pemberian informasi kepada para pembaca iklan bahwa ada suatu informasi lain yang berada di tempat lain terkait jasa yang ditawarkan melalui iklan dimaksud;

- Sehingga dengan demikian telah jelas bahwa “*Paket BlackBerry Unlimited*” itu tidak meliputi hal-hal sebagaimana dimaksud di atas, dan penggunaan hal-hal tersebut akan berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a Layanan *BlackBerry* yang digunakan di luar negeri akan dikenakan biaya tambahan GPRS (*General Packet Radio Service*) sesuai dengan tariff GPRS *international roaming* yang berlaku di Operator yang digunakan;
 - b Layanan *BlackBerry* digunakan untuk membuka website yang mengandung *streaming* baik audio maupun video seperti *youtube* dan *website* musik termasuk *download* kandungan tersebut akan dikenakan biaya normal GPRS yang berlaku Rp.5/KB;
 - c Layanan *BlackBerry* digunakan sebagai modem akan dikenakan biaya normal GPRS yang berlaku Rp.5/KB;
 - d Layanan *BlackBerry* digunakan untuk browsing menggunakan browser selain browser bawaan dari *BlackBerry* itu sendiri;
 - e Layanan *BlackBerry* untuk *browsing*, *chatting*, dan akses data lainnya dengan menggunakan *handset* selain *BlackBerry* akan dikenakan biaya normal GPRS yang berlaku Rp.5/KB;
- Bahwa “*Paket Unlimited*” adalah suatu penamaan tersendiri guna membedakan dari jenis-jenis paket layanan *BlackBerry* lainnya dari Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) yang juga ada di dalam iklan dimaksud, yaitu “*Paket Lifestyle*” dan “*Paket Business*” sebagaimana diterangkan oleh Saksi Irfan Ramli (dikutip dalam uraian pertimbangan hukum bagian I “*Tentang Iklan Layanan BlackBerry Unlimited*” butir 5 lembar ke-12 Putusan BPSK Surakarta); Sedangkan yang dimaksud dengan “*Full Service*” adalah di dalam paket tersebut



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

meliputi semua jenis layanan Chatting (*BlackBerry Messenger, Yahoo Mesenger, Google Talk, dan Windows Live Messenger*), *Social Networking (Facebook, Twitter dan MySpace)*, *Browsing dan Push Mail*; hal mana untuk membedakan dengan paket *BlackBerry* lainnya yaitu: (i) “Paket *BlackBerry Lifestyle*” yang hanya menyediakan layanan *Chatting* dan *Social Networking* (tanpa push email) dan (ii) “Paket *BlackBerry Business*” yang hanya menyediakan layanan *Chatting* dan *Push Email* (tanpa *Social Networking*);

- Bahwa Penamaan “*Unlimited*” untuk salah satu paket *BlackBerry* tersebut di atas dimana terdapat ketentuan paket tersebut tidak termasuk penggunaan *streaming/download* video atau musik, roaming internasional dan penggunaan perangkat *BlackBerry* sebagai modem untuk akses internet menggunakan komputer (Akses jaringan internet menggunakan APN selain “APN *BlackBerry.net*” [menggunakan “APN *Telkomsel*” untuk akses internet oleh pelanggan *Telkomsel/ Pemohon Keberatan*]), adalah merupakan General Practice atau Praktek Umum di dunia layanan data oleh penyedia jasa telekomunikasi selular. Di Indonesia, Penamaan “*Unlimited*” untuk salah satu paket *BlackBerry* dengan ketentuan sebagaimana dimaksud juga digunakan diantaranya oleh:

- 1 PT XL Axiata Tbk. (XL), dimana dapat dilihat melalui website PT XL Axiata Tbk, dengan link url: <http://www.xl.co.id/language/id-id/blackberry/paketlayanan/bis3in1> (Paket *BlackBerry XL 3 in 1 Unlimited*) dan <http://www.xl.co.id/language/id-id/blackberry/paketlayanan/bisone> (Paket *BlackBerry XL Full Service*), dimana kata “*Unlimited*” dan “*Full Service*” juga digunakan untuk membedakan dengan paket *BlackBerry* yang lain, yaitu “Paket *BlackBerry Gaul*”, “Paket *BlackBerry Bizz*” dan “Paket *BlackBerry BBM*”;
- 2 PT AXIS Telekom Indonesia (AXIS), dimana dapat dilihat melalui website PT AXIS Telekom Indonesia dengan link url: <http://www.axisworld.co.id/BlackBerryPackage> dimana kata “*Unlimited*” juga digunakan untuk membedakan dengan paket *BlackBerry* yang lain, yaitu “Paket *BlackBerry Friend*” dan “Paket *BlackBerry Mail*”;

Hal. 17 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Bahwa penggunaan kata “*Unlimited*” untuk penamaan jenis salah satu Paket *BlackBerry* oleh operator jasa telekomunikasi selular dengan pengecualian dimaksud sudah lazim dalam bisnis jasa, hal yang *senada* juga diterapkan dalam bisnis jasa asuransi yang menawarkan paket “*All Risk*” yang tetap terdapat ketentuan beberapa kejadian atau risiko yang dikecualikan/diluar cakupan dari paket asuransi “*All Risk*” tersebut. Namun demikian, Pelaku Usaha tetap wajib memberikan penjelasan kepada konsumen tentang detail paket dimaksud (termasuk syarat dan ketentuan), hal mana itu sudah dijalankan oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) sebagaimana diuraikan dalam bagian awal dalil butir 17 ini.

- Bahwa Saksi FX Ridwan Handoyo yang notabene adalah Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia (dikutip pula dalam uraian bagian I “*Tentang Iklan Layanan BlackBerry Unlimited*” butir 6 lembar ke-13 huruf d Putusan BPSK Surakarta) telah menerangkan sebagai berikut:
“Bahwa tulisan “unlimited” digunakan sebagai suatu penamaan terhadap salah satu paket jasa layanan *Blackberry* mereka. Sebagai nama/istilah dari suatu paket, maka pemahaman terhadap istilah “unlimited” haruslah dikaitkan dengan penjelasan yang ada pada iklan tersebut”;
“bahwa isi iklan tersebut tidaklah bertentangan dengan Etika Pariwara Indonesia ...dst..”;
- Bahwa berdasarkan keterangan Saksi Irfan Ramli, Iklan (Bukti P-8 dan P-9) sebagaimana dimaksud, ditujukan pada segmen kelas menengah ke atas sesuai dengan karakter *BlackBerry* (dikutip dalam uraian pertimbangan hukum bagian II “*Tentang keberadaan kata unlimited dan Full Service dalam iklan layanan Black Berry Unlimited*”, butir 3 lembar ke-14 Putusan BPSK Surakarta);
- Bahwa kalangan menengah keatas secara umum memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi sehingga dapat memahami bahwa untuk berlangganan “Paket *BlackBerry Unlimited*” dengan harga dan bonus streaming video sebesar 25 MB sebagaimana dalam Iklan (Bukti P-8 dan P-9) terdapat syarat dan ketentuan khusus;

18 Bahwa sedangkan penggunaan kata-kata “Terbaik”, dalam kalimat “*BlackBerry Internet Service Kualitas Terbaik Untuk Eksis & Narsis Bebas Pending*” juga telah sesuai dengan ketentuan butir 1.2.2 Etika Pariwara Indonesia karena dapat dibuktikan oleh pernyataan otoritas terkait, dimana dalam hal ini Saksi FX. Ridwan



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Handoyo selaku Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia telah menerangkan sebagai berikut:

- “Bahwa isi iklan tersebut tidaklah bertentangan dengan Etika Pariwara Indonesia termasuk penggunaan tanda bintang (asteris) serta pemakaian kata terbaik dalam materi iklan *BlackBerry* Terlkonsel tersebut. (dikutip pula dalam uraian bagian I “Tentang Iklan Layanan *BlackBerry Unlimited*” butir 6 lembar ke-13 huruf e Putusan BPSK Surakarta);
- “Bahwa penggunaan kata “ter” tersebut sudah sesuai dengan Etika Pariwara Indonesia karena ada 2 penghargaan yang diberikan kepada PT. TELKOMSEL yang dikenal oleh Badan Pengawas Periklanan Indonesia” (dikutip pula dalam uraian bagian I “Tentang Iklan Layanan *BlackBerry Unlimited*” butir 6 lembar ke-13 huruf g Putusan BPSK Surakarta);

19 Bahwa dengan merujuk fakta-fakta berdasarkan bukti-bukti yang diajukan dalam Pemeriksaan di BPSK Surakarta termasuk keterangan dari Saksi Irfan Ramli dan FX. Ridwan Handoyo (Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia) serta dikaitkan dengan pedoman Etika Pariwara Indonesia, maka sebenarnya Iklan “*Paket BlackBerry Unlimited*” dalam perkara *aquo* menurut hukum telah terbukti hal-hal sebagai berikut:

- i Terbukti tidak menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap serta tidak mengandung janji yang belum pasti; karena faktanya Pemohon Keberatan (dh. Teradu/ Pelaku Usaha) telah memberikan keterangan dan informasi secara lengkap mengenai ketentuan dan syarat yang berlaku atas produk jasa yang termuat dalam iklan tersebut, dan “*Paket BlackBerry Unlimited*” juga dapat dinikmati oleh Pelanggan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku sebagaimana telah diinformasikan sebelumnya. Oleh karena itu Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) tidak terbukti melakukan pelanggaran terhadap Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k UU Perlindungan Konsumen;
- ii Bahwa dengan adanya informasi lebih lanjut atas jasa yang ditawarkan melalui iklan dimaksud serta mengingat kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 huruf a UU Perlindungan Konsumen

Hal. 19 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

yang mengatur bahwa konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, maka dalam hal ini terbukti bahwa iklan sebagaimana dimaksud tidak memuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa. Bahwa oleh karena itu Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) tidak terbukti melakukan pelanggaran terhadap Pasal 10 huruf a UU Perlindungan Konsumen ataupun pasal lain dalam UU Perlindungan Konsumen;

20. Bahwa namun demikian, dalam perkara *aquo* ternyata BPSK Surakarta dalam bagian I “*Tentang Iklan Layanan BlackBerry Unlimited*” butir 7 lembar ke-13 dan butir 8 lembar ke-14 Putusan BPSK Surakarta, telah memberikan pertimbangan hukum yang pada pokoknya menyatakan Iklan “Paket *BlackBerry Unlimited*” melanggar ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k serta Pasal 10 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen dengan menggunakan penafsirannya sendiri tanpa dasar yang jelas (*in casu* tidak memberikan pertimbangan -atas kata “*unlimited*”- dalam perspektif atau kaidah penggunaan kata sebagai sebuah iklan/pariwara) dimana penafsiran BPSK Surakarta tersebut justru cenderung menyimpang dari Etika Pariwara Indonesia yang menjadi pedoman periklanan saat ini. Bahkan secara tendensius BPSK cenderung mengabaikan keterangan yang diberikan oleh Saksi Irfan Ramli, dan FX. Ridwan Handoyo yang merupakan Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia sebagaimana dalam uraian di atas. Kecenderungan yang tendendius dari BPSK dimaksud diantaranya adalah berupa:

- Menilai dan menafsirkan bahwa bahasa iklan harus dipahami oleh seluruh lingkungan dengan satu pemahaman yang sama, padahal menurut butir 1.2.1 Etika Pariwara Indonesia, bahasa iklan hanya dipersyaratkan untuk dapat dipahami khalayak (segmen) yang menjadi sasaran dari iklan tersebut, *in casu* kalangan menengah ke atas;

Mengenai pertimbangan dari BPSK Surakarta sebagaimana dimaksud dapat dikutip sebagai berikut:

“Menimbang bahwa dalam bahasa iklan haruslah disajikan dalam bahasa Indonesia yang memperhatikan kaidah-kaidah umum, dimana yang dimaksud kaidah umum adalah apa yang selama ini sudah menjadi pemahaman di masyarakat. Selain itu dalam membuat suatu iklan hendaknya juga dapat dipahami oleh seluruh lingkungan dengan satu pemahaman yang sama;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Sementara itu kaidah umum yang berlaku serta dipahami oleh masyarakat kata “unlimited” menurut kaidah bahasa Indonesia yang benar adalah mempunyai arti kata “tidak terbatas” sehingga ketika kata Unlimited dibatasi menjadi sebuah kejanggalan dalam kaedah penggunaan bahasa”;

- Bahwa selain itu, BPSK Surakarta juga memberikan pertimbangan/penafsiran yang tidak dapat dibenarkan menurut hukum, karena memberikan pertimbangan/penafsiran mengenai batasan etika periklanan dengan hanya mempertimbangkan arti kata “etika” berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia, padahal batasan Etika Periklanan sudah memiliki pedoman khusus yaitu berdasarkan Etika Pariwara Indonesia (Bukti T-13);

Mengenai pertimbangan/penafsiran BPSK Surakarta yang tidak dapat dibenarkan tersebut dapat dikutip sebagai berikut:

“Sedangkan etika sendiri dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan memiliki beberapa sifat dasar yang bersifat universal, yaitu mempunyai nilai sosial (melindungi kepentingan orang yang lebih banyak); bersifat relatif (sesuatu yang dianggap baik/benar oleh suatu kelompok/era tertentu belum tentu dianggap baik/benar oleh kelompok era yang lainnya); buatan manusia (dibuat karena suatu kebutuhan untuk mengatur perilaku sesama demi kepentingan masyarakat banyak); melestarikan tujuan bersama; memiliki tujuan untuk penegakan moral”;

- 21 Bahwa berdasarkan uraian di atas, telah terbukti bahwa BPSK Surakarta di dalam Putusannya kurang cermat dalam menggali fakta-fakta yuridis berdasarkan bukti-bukti yang diajukan para pihak dan/atau salah menerapkan hukum dengan memberikan pertimbangan yang menyimpang dari pedoman periklanan dalam Etika Pariwara Indonesia serta telah mengabaikan keterangan yang diberikan oleh Saksi Irfan Ramli dan FX. Ridwan Handoyo (Ketua Badan Pengawas Periklanan Indonesia). Oleh karena itu sudah seharusnya Putusan BPSK Surakarta dibatalkan;

Pertimbangan dalam bagian II “Tentang Keberadaan kata *Unlimited* dan *Full Service* dalam iklan layanan *BlackBerry Unlimited*” butir 12 lembar ke-17 Putusan BPSK Surakarta yang menyatakan adanya pelanggaran Pasal 7 huruf b serta Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, adalah pertimbangan yang mengandung kesalahan dalam menilai fakta berdasarkan alat bukti yang diajukan selama pemeriksaan, bahkan pertimbangan tersebut bertentangan dengan bagian pertimbangan lain dalam Putusan BPSK Surakarta.

Hal. 21 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

22 Bahwa bagian II “*Tentang Keberadaan kata Unlimited dan Full Service dalam iklan layanan BlackBerry Unlimited*” butir 12 lembar ke-17 Putusan BPSK Surakarta, BPSK Surakarta memberikan pertimbangan sebagai berikut:

“Menimbang bahwa dengan adanya kenyataan, bahwa informasi (terutama dengan dipergunakannya kata-kata *unlimited* dan *Full Service*) yang terdapat di dalam Brosur iklan “*Blackberry Internet Service Paket Unlimited* Telkomsel; (bukti : P-9), ternyata dapat ditafsirkan secara berbeda oleh orang lain (terutama konsumen), maka dengan demikian Teradu tidak memenuhi kewajiban yang telah ditentukan dalam Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu harus memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”, yang juga berarti tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa: konsumen berhak untuk mendapatkan informasi secara jelas mengenai barang atau jasa yang digunakan”.

23 Bahwa pertimbangan sebagaimana dimaksud di atas adalah pertimbangan yang mengandung kesalahan dalam menilai fakta berdasarkan alat bukti yang diajukan selama pemeriksaan, karena berdasarkan bukti-bukti yang ada yaitu Bukti T-3 dan Bukti T-5 sebagaimana telah diuraikan di atas, terbukti bahwa Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) telah memberikan informasi secara jelas dan benar mengenai “*Paket BlackBerry Unlimited*” melalui (a) Laman/situs resmi milik Terlapor pada sub bab Product *BlackBerry* (b) menu *363#, dan (c) melalui SMS ke 333;

Bahwa mengenai cara memperoleh informasi dengan mengakses *363# atau melalui sms ke 333 juga telah diinformasikan dalam iklan sebagaimana dimaksud dalam perkara *a quo* (Bukti P-8 dan P-9), bahkan dalam Iklan (Bukti P-8) juga termuat pemberitahuan secara tegas yang berbunyi “Info Lengkap hubungi 111 (kartuHALO) dan 116 (simPATI & Kartu As) atau klik www.telkomsel.com” yang maksudnya adalah pemberian informasi kepada para pembaca iklan bahwa ada suatu informasi lain yang berada di tempat lain terkait jasa yang ditawarkan melalui iklan dimaksud. Bahkan lebih jauh lagi, bagi pelanggan yang enggan mengakses nomor tersebut di atas, bisa datang langsung ke kantor Grapari terdekat (*in casu* Grapari Kota Surakarta);



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

24 Bahwa pertimbangan dalam Putusan BPSK Surakarta sebagaimana dimaksud di atas, juga bertentangan dengan pertimbangan pada bagian lain Putusan BPSK Surakarta yaitu tepatnya pada pertimbangan bagian IV butir 9 lembar ke-21 Putusan BPSK, dimana BPSK Surakarta justru berpendapat telah ada informasi lengkap yang diberikan oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha), yang untuk lebih jelasnya dapat dikutip sebagai berikut:

“Menimbang bahwa di dalam materi promo layanan unlimited *BlackBerry Internet Service*, dicantumkan informasi yang berbunyi: “info lengkap: hubungi 111 (kartuHALO); dan 116 (simPATI & Kartu AS); atau *www.telkomsel.com*. (Bukti: P-9);

Dengan menuliskan informasi yang demikian, *teradu* bermaksud memberitahukan kepada setiap calon konsumen tentang keberadaan dokumen lain (dokumen yang berada di tempat lain) yang memuat klausul-klausul yang akan diberlakukan...”;

“Menimbang bahwa dengan demikian oleh karena di satu sisi telah dapat dibuktikan bahwa klausul-klausul yang akan mengikat dalam perjanjian tersebut telah diketahui oleh pihak lainnya (konsumen) atau bahwa usaha-usaha untuk memberitahukan adanya klausul tersebut kepada pihak lainnya (konsumen) telah dilakukan sebelum perjanjian itu dibuat...dst...”;

25 Bahwa dengan demikian, telah terbukti bahwa Putusan BPSK Surakarta mengandung kesalahan dalam menilai fakta-fakta berdasarkan bukti-bukti yang ada, sekaligus terbukti pertimbangannya saling bertentangan. Disamping itu berdasarkan bukti-bukti yang ada justru terbukti bahwa Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) tidak melakukan pelanggaran terhadap Pasal 7 huruf b dan Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen ataupun pasal lain dalam UU Perlindungan Konsumen, karena Pemohon Keberatan telah menyediakan informasi yang lengkap untuk konsumen melalui media/sarana sebagaimana disebutkan di atas;

26 Berdasarkan uraian di atas, maka sudah seharusnya Putusan BPSK khususnya pertimbangan hukum pada bagian II Putusan BPSK yang pada intinya mempertimbangkan bahwa Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 7 huruf b dan Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, menurut hukum sudah seharusnya dibatalkan;

Pertimbangan bagian II “Tentang keberadaan kata Unlimited dan Full Service dalam iklan layanan *BlackBerry*”, butir 15 lembar ke-17 Putusan BPSK Surakarta mengandung kesalahan penafsiran dan penerapan Pasal

Hal. 23 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta ketentuan mengenai hukum perjanjian lainnya, berupa membedakan/ memisahkan antara iklan dengan informasi mengenai syarat dan ketentuan (yang disebut BPSK Surakarta sebagai “klausul yang akan mengikat”) padahal keduanya merupakan satu kesatuan sebagai bentuk penawaran menurut hukum perjanjian;

- 27 Bahwa bagian II “Tentang keberadaan kata *Unlimited* dan *Full Service* dalam iklan layanan *BlackBerry Unlimited*”, butir 15 lembar ke-17 Putusan BPSK Surakarta, telah menguraikan pertimbangan sebagai berikut:

“Kata-kata *unlimited* dan *full service*, sebagaimana terdapat dalam Brosur iklan “*Blackberry Internet Service Paket Unlimited Telkomsel*; (bukti : P-9), adalah isi hubungan hukum di tahapan pra-kontraktuil, yang tercipta berdasarkan undang-undang (perikatan yang lahir karena undang-undang vide Pasal 1233 KUH Perdata), yang berbeda dengan klausul-klausul yang akan mengikat konsumen yang mengadakan perjanjian untuk memperoleh layanan *Unlimited BIS*, sebagaimana telah disediakan oleh telkomsel ...”;

- 28 Bahwa dalam praktek penyediaan jasa penggunaan *BlackBerry* (melalui paket-paket tersebut di atas) oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha), hubungan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha jelas merupakan hubungan jual-beli jasa, dimana hubungan tersebut adalah hubungan kontraktual yang timbul dari adanya perjanjian dimana untuk terjadinya perjanjian harus ada aksi berupa suatu penawaran dan reaksi berupa akseptasi (penerimaan dari penawaran yang diajukan). Sebelum konsumen memutuskan untuk mengakseptasi penawaran dalam iklan/ pariwara dimaksud, Pemohon Keberatan telah memberikan penjelasan dan/atau pemahaman dan/atau notifikasi yang terang dan jernih kepada konsumen mengenai “Paket *Blackberry Unlimited*” (vide uraian Permohonan Keberatan butir 17 butir a s.d. butir e, 23, dan 24 di atas) yang tidak meliputi video *streaming/download* maupun penggunaan sebagai modem (yang mana jika digunakan untuk itu akan dikenakan tarif Rp 5/Kb) serta tidak berlaku untuk penggunaan roaming internasional (jika pergi keluar negeri maka akan berlaku tarif yang disesuaikan diantaranya dengan operator setempat);

- 29 Bahwa iklan itu sendiri (*in casu* iklan yang dipermasalahkan) adalah bagian dari promosi, dimana berdasarkan Pasal 1 angka (6) UU Perlindungan Konsumen, promosi diberikan pengertian sebagai kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan. Artinya iklan tersebut



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

adalah suatu bentuk penawaran dari penjual/pelaku usaha (*in casu* Pemohon Keberatan) kepada para konsumen atau calon konsumennya agar tertarik menggunakan “Paket *BlackBerry Unlimited*”. Yang tentu saja harus disesuaikan dengan standar Etika Pariwisata Indonesia juga peraturan perundang-undangan terkait (diantaranya UU Perlindungan Konsumen), dimana iklan tidak mungkin menampilkan suatu ilustrasi cerita yang sangat detail atau rigid atau panjang membosankan, melainkan menampilkan sesuatu yang simple, singkat dan mudah dicerna. Sedangkan untuk penjelasan lebih rinci/detail/rigid tetap harus disediakan oleh Pelaku Usaha guna melindungi konsumen (sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 4 huruf c Jo. Pasal 7 huruf b Jo. Pasal 8 ayat 1 huruf f UU Perlindungan Konsumen), kewajiban mana telah dilakukan secara baik oleh Pemohon Keberatan (dh. Teradu/Pelaku Usaha) dengan menyediakan berbagai macam media dan/atau sarana sebagaimana uraian Permohonan Keberatan butir 17 butir a s.d. butir e, 23, dan 24 tersebut di atas);

- 30 Bahwa berdasarkan Bukti P-8, P-9, T-3 dan T-5 terbukti bahwa di dalam brosur iklan terdapat informasi mengenai adanya ketentuan dan syarat yang berlaku jika konsumen atau calon konsumen bermaksud akan berlangganan/menggunakan “Paket *BlackBerry Unlimited*”. Dimana ketentuan dan syarat penggunaan dimaksud (yang disebut BPSK sebagai “klausul”) secara pasti akan tersampaikan kepada pelanggan sebelum memutuskan berlangganan (*in casu* sebelum mengakseptasi iklan/penawaran), yakni melalui akses untuk berlangganan baik *363# maupun sms ke 333. Dengan demikian, antara syarat dan ketentuan yang disampaikan pada saat akses *363# atau sms ke 333 serta iklan yang disebarluaskan, merupakan satu bentuk penawaran yang menjadi satu kesatuan. Jadi menurut hukum, jelas tidak seperti apa yang disampaikan oleh BPSK Surakarta dalam pertimbangannya yang telah membedakan/ memisahkan antara iklan dengan syarat dan ketentuan yang disampaikan kepada konsumen saat melakukan akses ke *363# atau sms ke 333 atau sebelum konsumen memutuskan berlangganan atau tidak;
- 31 Bahwa setelah adanya informasi/penawaran yang disampaikan sebagaimana dimaksud di atas, maka selanjutnya konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan pilihannya (*consumer Sovereignty*) apakah akan melakukan akseptasi atau tidak atas penawaran tersebut, jika konsumen melakukan akseptasi maka timbulah perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Jika konsumen tidak melakukan akseptasi setelah mengetahui informasi/penawaran dimaksud, secara

Hal. 25 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

otomatis pelanggan dapat memilih menu atau opsi untuk tidak berlangganan (tidak mengakseptasi penawaran), yang secara otomatis disediakan dalam *363# atau 333;

Bahwa berdasarkan hal-hal di atas maka terbukti tidak benar jika dikatakan oleh Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) bahwa dirinya telah terjebak oleh iklan Pemohon Keberatan (dh. Teradu/ Pelaku Usaha) [vide. butir 8 s/d 14 pada lembar ke 21 dan ke 22 Putusan BPSK;

- 32 Dengan demikian, telah sangat jelas dan gamblang terbukti, Pemohon Keberatan telah memenuhi segala ketentuan yang diwajibkan dalam UU Perlindungan Konsumen maupun kaidah/etika periklanan yang berlaku dalam beriklan (in casu iklan “Paket *BlackBerry Unlimited*”). Oleh karenanya pertimbangan hukum BPSK Surakarta yang membedakan/memisahkan begitu saja antara iklan (yang oleh BPSK Surakarta disebut “Prakontraktuil”) dengan proses penjelasan syarat dan ketentuan yang disampaikan kepada pelanggan saat melakukan akses ke *363# atau sms ke 333 atau sebelum konsumen memutuskan berlangganan atau tidak (yang disebut BPSK sebagai “klausul yang akan mengikat”), adalah pertimbangan hukum yang salah. Oleh karenanya pula Putusan BPSK Surakarta harus dinyatakan batal/dibatalkan;

Bahwa terpisah dari keberatan-keberatan yang telah kami sampaikan di atas, menurut hemat kami pertimbangan BPSK Surakarta yang menyatakan bahwa Termohon Keberatan (dh. Pengadu/Konsumen) terikat perjanjian dalam menggunakan “Paket *BlackBerry Unlimited*” dan harus memenuhi kewajibannya khususnya pembayaran penggunaan kartuHALO dengan Nomor 08122961011 atas penggunaan 3G, HSDPA, GPRS, dan MMS, Wifi dan Konten Premium sebesar Rp. 504.476,- (lima ratus empat ribu empat ratus tujuh puluh enam Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 1.044.396,00 (satu juta empat puluh empat ribu tiga ratus sembilan puluh enam Rupiah) untuk bulan tagihan Juli 2011 dan sebesar Rp 539.950,00 (lima ratus sembilan puluh sembilan ribu sembilan ratus lima puluh Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 741.321,00 (tujuh ratus empat puluh satu ribu tiga ratus dua puluh satu Rupiah) untuk bulan tagihan Agustus 2011 berikut pembayarannya adalah sah menurut hukum, sebagaimana tertuang dalam pertimbangan bagian IV lembar ke-19 s.d. ke-23 serta amar butir 3 dan 4 Putusan BPSK Surakarta adalah telah tepat;

IV PERMOHONAN

Bahwa berdasarkan seluruh uraian yang telah disampaikan di atas, maka dengan ini Pemohon Keberatan (dh Teradu/Pelaku Usaha) memohon agar Ketua Pengadilan



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Negeri Surakarta cq Majelis Hakim Pemeriksa perkara menjatuhkan putusan dengan amar sebagai berikut:

- 1 Menerima dan mengabulkan permohonan kebaratan dari Pemohon Keberatan (dh Teradu/Pelaku Usaha) seluruhnya;
- 2 Membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta Nomor 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska tanggal 1 November 2011;
- 3 Menyatakan Pemohon Keberatan (dh Teradu/Pelaku Usaha) tidak terbukti melakukan pelanggaran atas Pasal 4 huruf a, Pasal 7 huruf b, Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k, dan/atau Pasal 10 huruf (a) serta ketentuan lain dalam UU Perlindungan Konsumen;

Selanjutnya, mengadili sendiri dengan amar putusan sebagai berikut:

- 1 Menolak permohonan Termohon Keberatan (dh Pengadu/Konsumen) untuk seluruhnya;
- 2 Menyatakan tagihan kartuHALO Termohon Keberatan dengan nomor 08122961011 khususnya terkait penggunaan 3G, HSDPA, GPRS, dan MMS, Wifi dan Konten Premium sebesar Rp 504.476,00 (lima ratus empat ribu empat ratus tujuh puluh enam Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 1.044.396,00 (satu juta empat puluh empat ribu tiga ratus sembilan puluh enam Rupiah) untuk bulan tagihan Juli 2011 dan sebesar Rp 539.950,00 (lima ratus tiga puluh sembilan ribu sembilan ratus lima puluh Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 741.321,00 (tujuh ratus empat puluh satu ribu tiga ratus dua puluh satu Rupiah) untuk bulan tagihan Agustus 2011 berikut pembayarannya adalah sah menurut hukum;
- 3 Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara;

Atau,

Apabila Ketua Pengadilan Negeri Surakarta cq Majelis Hakim pemeriksa perkara *a quo* berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Bahwa terhadap gugatan tersebut Pengadilan Negeri Surakarta telah mengambil putusan, yaitu putusan No. 189/Pdt.G/BPSK/2011/PN.Ska tanggal 24 Januari 2012 yang amarnya sebagai berikut :

- Menerima Keberatan tertanggal 17 November 2011 dari Pemohon Keberatan dahulu Teradu/Pelaku Usaha;
- Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta Nomor : 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska tanggal 1 November 2011;

Hal. 27 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

MENGADILI SENDIRI:

- Mengabulkan keberatan dari Pemohon Keberatan dahulu Teradu/Pelaku Usaha untuk sebagian;
- Menyatakan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta Nomor : 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska tanggal 1 November 2011 batal demi hukum;
- Menyatakan Pemohon Keberatan dahulu Teradu/Pelaku Usaha tidak terbukti melakukan pelanggaran atas ketentuan dalam Pasal 4 huruf a, Pasal 7 huruf b, Pasal 9 ayat (1) huruf j dan k, dan/ atau Pasal 10 huruf (a) Undang Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Menyatakan tagihan kartu HALO Termohon Keberatan dahulu Pengadu/Konsumen dengan nomor 08122961011 khususnya terkait penggunaan 3G, HSDPA, GPRS, dan MMS, Wifi dan Konten Premium sebesar Rp 504.476,00 (lima ratus empat ribu empat ratus tujuh puluh enam Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 1.044.396,00 (satu juta empat puluh empat ribu tiga ratus sembilan puluh enam Rupiah) untuk bulan tagihan Juli 2011 dan sebesar Rp 539.950,00 (lima ratus tiga puluh sembilan ribu sembilan ratus lima puluh Rupiah) dari total tagihan sebesar Rp 741.321,00 (tujuh ratus empat puluh satu ribu tiga ratus dua puluh satu Rupiah) untuk bulan tagihan Agustus 2011 berikut pembayarannya adalah sah menurut hukum;
- Menghukum Termohon Keberatan dahulu Pengadu/Konsumen untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp 206.000,00 (dua ratus enam ribu Rupiah);

Menimbang, bahwa sesudah putusan terakhir ini diberitahukan kepada Termohon Keberatan/Pengadu/Konsumen pada tanggal 24 Januari 2012 kemudian terhadapnya oleh Termohon Keberatan/Pengadu/Konsumen diajukan permohonan kasasi pada tanggal 7 Februari 2012 sebagaimana ternyata dari akta pernyataan permohonan kasasi No. 189/Pdt.G/BPSK/2011/PN.Ska yang dibuat oleh Panitera Pengadilan Negeri Surakarta, permohonan tersebut disertai dengan memori kasasi yang yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri tersebut pada tanggal 20 Februari 2012;

bahwa setelah itu oleh Pemohon Keberatan dahulu Teradu/Pelaku Usaha yang pada tanggal 27 Maret 2012 telah diberitahu tentang memori kasasi dari Termohon Keberatan/Pengadu/Konsumen diajukan kontra memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Surakarta pada tanggal 9 April 2012;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Menimbang, bahwa permohonan kasasi *a quo* beserta alasan-alasannya telah diberitahukan kepada pihak lawan dengan seksama, diajukan dalam tenggang waktu dan dengan cara yang ditentukan dalam undang-undang, maka oleh karena itu permohonan kasasi tersebut formal dapat diterima ;

Menimbang, bahwa alasan-alasan yang diajukan oleh Pemohon Kasasi/ Penggugat dalam memori kasasinya tersebut pada pokoknya ialah :

A Bahwa *Judex Facti* telah mengeluarkan Putusan yang bertentangan dengan undang-undang;

- 1 *Judex Facti* dalam amar putusannya telah menerima Keberatan tertanggal 17 November dari Pemohon Keberatan. Hal ini sangatlah bertentangan dengan ketentuan Pasal 6 ayat (3), ayat (5), ayat (6) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (Perma RI) Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- 2 Pasal 6 ayat (3) Perma RI Nomor 1 Tahun 2006 menyatakan bahwa Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu :
 - a Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
 - b Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
 - c Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa;

Bahwa alasan keberatan yang diajukan oleh Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan (Teradu/Pelaku Usaha) sama sekali tidak memenuhi ketentuan dalam Pasal 6 ayat (3) Perma RI Nomor 1 Tahun 2006, sehingga pengajuan keberatan yang diajukan oleh Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan (Teradu/Pelaku Usaha) seharusnya tidak diterima;

- 3 Selanjutnya Pasal 6 ayat (6) menyatakan bahwa dalam mengadili sendiri, Majelis Hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Namun, dalam amar putusan *Judex Facti* tentang mengadili sendiri sama sekali

Hal. 29 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

tidak berhubungan dengan ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

- 4 Bahwa berdasarkan hal-hal di atas terbukti bahwa putusan *Judex Facti* telah bertentangan dengan Undang-Undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Perma RI Nomor 1 Tahun 2006, sehingga harus dibatalkan;

B Bahwa *Judex Facti* telah melakukan kekeliruan dalam menilai alat bukti.

- *Judex Facti* pada halaman 65 paragraf 4 menilai kata “*Unlimited*” dan “*Full Service*” diartikan dalam konteks bahasa periklanan sehingga keterangan Ahli Drs. Sholeh Dasuki, MS yang merupakan ahli bahasa tidak dipertimbangkan;
- Bahwa seharusnya tidak ada pembedaan antara bahasa periklanan dengan bahasa awam, dikarenakan sasaran iklan adalah konsumen yang tentunya mengartikan suatu bahasa menurut pengertian pada umumnya, termasuk pada pengertian “*Unlimited*” dan “*Full Service*”. Bahwa iklan yang dimaksud di buat dan disebarluaskan dalam wilayah Indonesia, sehingga konteks kata “*Unlimited*” dan “*Full Service*” seharusnya tidak terlepas dari kaidah terjemahannya ke dalam Bahasa Indonesia;
- Bahwa akan tetapi *judex factie* menilai kata “*Unlimited*” dan “*Full Service*” dari segi bahasa iklan, dengan mengabaikan begitu saja pengertian menurut kaidah Bahasa Indonesia, dan mengesampingkan pendapat dari Ahli bahasa Drs. Sholeh Dasuki, MS;
- Bahwa dengan demikian maka *Judex Facti* telah melakukan kekeliruan dalam menilai alat bukti, dalam hal ini berkaitan dengan penafsiran kata *unlimited* dan *full service* dari keterangan ahli;

C Bahwa *Judex Facti* telah salah dalam menerapkan hukum acara.

- 1 Bahwa *Judex Facti* tidak menerapkan hukum acara pemeriksaan keberatan terhadap putusan BPSK sebagaimana diatur dalam PERMA RI Nomor 1 Tahun 2006;
- 2 Bahwa Pasal 6 ayat (2) Perma Nomor 1 Tahun 2006 menyatakan bahwa Pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara. Dengan demikian jelas bahwa pemeriksaan terhadap permohonan keberatan dilakukan berdasarkan berkas perkara di BPSK, artinya di sini bukti-bukti yang telah diajukan di BPSK tidak perlu diajukan lagi di tingkat Pengadilan Negeri dan tidak diperlukan lagi



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

jawab jinawab terhadap memori keberatan seperti pemeriksaan perkara perdata biasa;

3 Bahwa kenyataannya *Judex Facti* telah memeriksa perkara keberatan ini seperti pemeriksaan perkara perdata biasa, di mana Para Pihak harus melakukan jawab jinawab terlebih dahulu antara lain pembacaan memori keberatan, jawaban keberatan, replik, dan duplik. *Judex Facti* juga mengagendakan pembuktian termasuk pemeriksaan saksi, walaupun para pihak tidak mengajukannya. Selain itu *Judex Facti* juga memerintahkan para pihak untuk membuat kesimpulan sebelum putusan, maka hal ini sama saja melakukan pemeriksaan ulang atas apa yang sudah dilakukan di BPSK Kota Surakarta;

4 Bahwa *Judex Facti* dalam persidangan juga memerintahkan kembali para pihak untuk mengajukan bukti-bukti yang sebelumnya sudah diajukan di persidangan BPSK Kota Surakarta termasuk membubuhkan meterai dalam alat bukti.. Padahal bukti-bukti yang dimaksud telah ada dalam berkas perkara BPSK dan sudah disesuaikan dengan aslinya;

D Bahwa berdasarkan penjelasan dan dasar hukum di atas, maka telah terbukti pertimbangan dan putusan yang diberikan oleh *Judex Facti* telah bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan, termasuk Tata Cara Pemeriksaan Keberatan atas Putusan BPSK, Perma RI No.1 tahun 2006, Oleh karena itu, sudah seharusnya putusan tersebut tidak bisa dipertahankan lagi dan harus dibatalkan;

E Bahwa berdasarkan Point A sampai dengan D tersebut, terbukti *Judex Facti* tidak mempunyai kemampuan legal reasoning dalam kaitannya dengan argumentasi yang melandasi suatu Putusan. Padahal legal reasoning ini berkaitan erat dengan bagaimana hakim mengkaji, menganalisis dan merumuskan suatu argumentasi hukum secara tepat;

Menimbang, bahwa terhadap alasan-alasan tersebut Mahkamah Agung berpendapat :

Bahwa alasan-alasan kasasi tidak dapat dibenarkan karena setelah membaca dan meneliti secara saksama Memori Kasasi tanggal 20 Februari 2012 dan Kontra Memori Kasasi tanggal 9 April 2012 dihubungkan dengan pertimbangan hukum *Judex Facti*/ Pengadilan Negeri Surakarta tidak salah dalam menerapkan hukum, pemeriksaan dan penilaian terhadap alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak telah dilakukan dengan tepat dan benar, dengan alasan sebagai berikut:

Hal. 31 dari 34 hal. Put. No. 336 K/Pdt.Sus/2012

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- bahwa sesuai ketentuan yang mengatur tentang kewenangan BPSK untuk menjatuhkan putusan adalah terbatas hanya untuk sanksi administratif dan ganti rugi, sedangkan penjatuhan sanksi berupa perintah untuk melakukan perubahan perbaikan iklan ataupun menarik seluruh iklan di seluruh Indonesia adalah tidak berdasar hukum karena telah melebihi kewenangan yang diberikan oleh undang-undang;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan di atas, ternyata bahwa putusan *Judex Facti* dalam perkara ini tidak bertentangan dengan hukum dan/ atau undang-undang, maka permohonan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi : MUHAMMAD TAUFIQ, SH, MH tersebut harus ditolak ;

Menimbang, bahwa oleh karena permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi ditolak, maka Pemohon Kasasi dihukum membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi ini ;

Memperhatikan pasal-pasal dari Undang-Undang No. 48 tahun 2009 dan Undang-Undang No. 48 Tahun 2009, Undang-Undang No. 14 Tahun 1985 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2009, Undang-Undang No. 8 tahun 1999, Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 Tahun 2006 Tentang Tatacara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan ;

MENGADILI:

Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: MUHAMMAD TAUFIQ, SH, MH tersebut ;

Menghukum Pemohon Kasasi dahulu Termohon Keberatan/Pengadu/ Konsumen untuk membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi ini sebesar Rp 500.000,00 (lima ratus ribu Rupiah) ;

Demikianlah diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis Hakim pada Mahkamah Agung, pada hari Rabu, tanggal 25 Juli 2012, oleh Prof. Rehngena Purba, SH, MS, Hakim Agung yang ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung sebagai Ketua Majelis, H. Mahdi Soroinda Nasution, SH, MHum dan Syamsul Ma'arif, SH, LL.M, PHD, Hakim-Hakim Agung sebagai Anggota, dan diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari itu juga oleh Ketua Majelis beserta Hakim-Hakim Anggota tersebut dan dibantu oleh Barita Sinaga, SH, MH, Panitera Pengganti, dengan tidak dihadiri oleh para pihak ;

Hakim-Hakim Anggota,

K e t u a,



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Ttd./

H. Mahdi Soroinda Nasution, SH, MHum

Ttd./

Syamsul Ma'arif, SH, LL.M, PHD

Ttd./

Prof. Rehngena Purba, SH, MS

Panitera Pengganti,

Ttd./

Barita Sinaga, SH, MH

Biaya-biaya Kasasi :

- 1 Meterai Rp 6.000,00
- 2 Redaksi Rp 5.000,00
- 3 Administrasi kasasi ... Rp 489.000,00

Jumlah Rp 500.000,00

=====

Untuk Salinan

MAHKAMAH AGUNG RI

An. Panitera,

Panitera Muda Perdata Khusus,

RAHMI MULYATI, SH.,MH.

NIP. 1959 1207 1985 12 2 002