Alur Penanganan Pelanggaran Konsumen dalam Waralaba dan Mekanisme Non-Litigasi melalui BPSK

# 1. Alur Penanganan Pelanggaran Konsumen Berbasis Smart Contract

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Smart contract dalam platform FranChain merespons pelanggaran dengan alur sebagai berikut:

1. Konsumen menyampaikan pengaduan melalui aplikasi atau saluran resmi digital yang terhubung dengan sistem blockchain.
2. Sistem memverifikasi aduan berdasarkan bukti transaksi, log layanan, dan data konsumen yang tercatat otomatis.
3. Jika terbukti valid, sistem memicu klausul kompensasi sesuai ketentuan kontrak (Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen).
4. Kompensasi dikirim secara otomatis kepada konsumen jika nilai kerugian berada di bawah ambang sengketa mikro.
5. Jika kerugian kompleks atau franchisee menolak aduan, sengketa dialihkan ke mediasi digital atau mekanisme luar sistem (BPSK).

# 2. Mekanisme Non-Litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Jika penyelesaian digital tidak menghasilkan kesepakatan, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada BPSK setempat. Berdasarkan Pasal 52–58 UU Perlindungan Konsumen, alurnya adalah:

1. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis ke BPSK dengan menyertakan bukti transaksi dan kronologi.
2. BPSK melakukan pemeriksaan administratif dan menjadwalkan sidang dalam waktu 7 hari kerja.
3. Sidang BPSK dilakukan secara terbuka dan mempertemukan kedua pihak, dibantu oleh mediator/arbiter BPSK.
4. Putusan dibacakan maksimal 21 hari kerja sejak sidang pertama. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat.
5. Jika franchisee tidak melaksanakan putusan, dapat dimohonkan eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat.