

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)¹ mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu:

- 1) Unsur tindakan melindungi;
- 2) Unsur pihak-pihak yang melindungi;
- 3) Unsur cara-cara melindungi.

Dengan demikian kata perlindungan mengandung makna yaitu, suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Kalau kita bicara tentang hukum pada umumnya yang dimaksudkan adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah dalam suatu

¹ Suharto dan Tata Iryanto, Op.Cit., hlm. 196.

kehidupan bersama : keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.²

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama, karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak seseorang secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi, atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.

Talcott Parsons seorang sosiolog percaya bahwa norma hukum dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk melakukan sosialisasi maupun sebagai mekanisme kontrol sosial. Termasuk mengendalikan benturan kepentingan yang terjadi atau mengintegrasikan kepentingan-kepentingan di masyarakat.³

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Dalam memberikan perlindungan hukum dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain yaitu dengan:

1) Membuat peraturan, bertujuan untuk:

(a) Memberikan hak dan kewajiban;

² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2003), hlm. 40.

³ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 31.

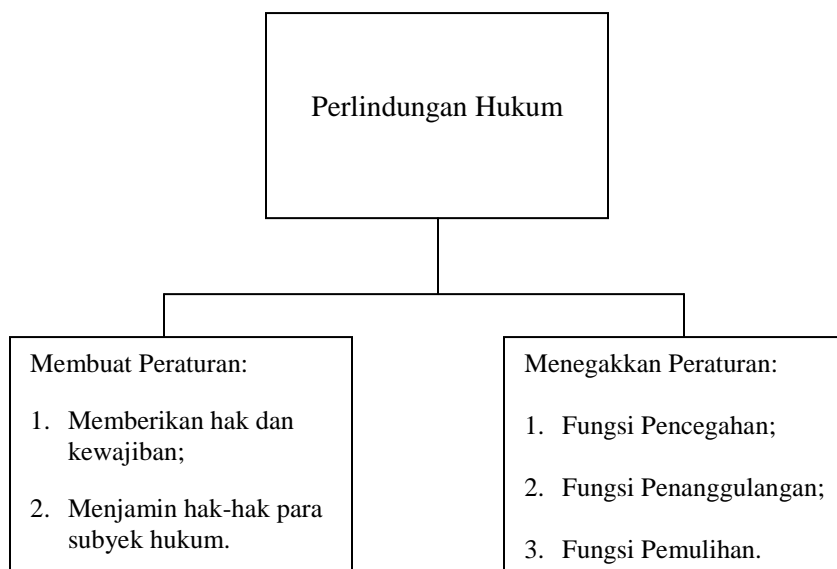
(b) Menjamin hak-hak para subyek hukum.

2) Menegakkan peraturan, melalui:

(a) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perizinan dan pengawasan;

(b) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;

(c) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.



Gambar 1. Skema Perlindungan Hukum⁴

⁴ *Ibid.*, hlm. 32.

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Dalam pertimbangan UUPK dikatakan,⁵

- 1) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- 3) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta

⁵ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta; akademia, 2012), hlm 1.

kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;

- 4) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- 5) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- 6) Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- 7) Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”⁶ Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan

⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 1 angka (1).

sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.⁷

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Az. Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari konsumen.⁸ Hukum Konsumen menurut beliau adalah “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup”. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang

⁷ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 45.

⁸ *Ibid.*

memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.⁹

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cukupannya adalah ”hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya”, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.¹⁰

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 2.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 47.

Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.¹¹

Ada lima asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:¹²

- 1) Asas manfaat;
- 2) Asas keadilan;
- 3) Asas keseimbangan;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan;

¹¹ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 36.

¹² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 2.

5) Asas kepastian hukum.

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.¹³

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).¹⁴

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan

¹³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 31.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 32.

pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.¹⁵

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁶

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.¹⁷ Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:¹⁸

- 1) Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan;
- 3) Asas kepastian hukum.

Radbruch Friedman menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”,¹⁹ yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Diantara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, dimana Friedman menyebutkan bahwa: “*In terms of law, justice will be judged as how law treats people and how it distributes its*

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 33.

¹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Op.Cit.*, hlm. 26.

¹⁹ *Ibid.*

benefits and cost,” dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa “*every function of law, general or specific, is allocative*”.²⁰

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya.

Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya, sebagai tujuan hukum, baik Radbruch Friedman maupun Achmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan. Achmad Ali mengatakan, kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum, apakah hal itu tidak menimbulkan masalah? Dalam kenyataan sering antara tujuan yang satu dan lainnya terjadi benturan. Dicontohkannya, dalam kasus hukum tertentu bila hakim menginginkan putusannya “adil” menurut persepsinya, maka akibatnya sering merugikan kemanfaatan bagi masyarakat luas, demikian pula sebaliknya.²¹

2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*, hlm. 27.

penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 UUPK telah dijelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu:²²

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari kesadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi

²² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 3.

dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²³

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:²⁴

- 1) Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
- 2) Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang *responsive* terhadap kebutuhan konsumen;
- 3) Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
- 4) Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;

²³ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 41.

²⁴ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Op.Cit.*, hlm 21.

- 5) Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
- 6) Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
- 7) Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
- 8) Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.

C. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.²⁵

Az. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali.²⁶

Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka (2) UUPK adalah: “Konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk

²⁵ M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum* (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 378.

²⁶ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 54.

hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²⁷ Unsur-unsur konsumen dalam rumusan tersebut, ialah:

1) Setiap orang;

Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum.

2) Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat;

Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.

3) Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain;

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen atau orang lain.

4) Tidak untuk diperdagangkan.

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

Ada unsur yang sangat penting dari pengertian konsumen, yaitu tentang maksud atau tujuan dilakukan pembelian tidak untuk dijual kembali, tetapi untuk kepentingan pribadi. Mengenai bentuk dan cara dilakukannya perbuatan hukum atau transaksi konsumen tidak diharuskan dalam bentuk tertentu, yang pokok adalah tujuan

²⁷ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 1 angka (2).

dilakukannya transaksi bukan untuk bisnis, melainkan untuk kepentingan pribadi atau personal. Perolehan suatu produk dapat dilakukan dalam berbagai cara dan bentuk perbuatan. Seperti transaksi pembelian, sewa-menyewa yang dapat dilakukan dengan cara dan bentuk yang berbeda-beda, namun tidak untuk tujuan bisnis. Unsur tidak untuk dijual kembali, sudah seharusnya tidak masuk dalam pengertian konsumen, karena kegiatan pembelian untuk dijual kembali adalah kegiatan dagang atau perbuatan perniagaan.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK juga dikatakan, di dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.²⁸

Jadi jelas bahwa yang dimaksudkan dengan konsumen itu hanyalah orang pemakai akhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya tersebut adalah untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan lagi.²⁹

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi

²⁸ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Akademia, 2012), hlm.7.

²⁹ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Liku-Liku Perjalanan UUPK* (Jakarta: YLKI dan USAID), hlm. 4.

pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen.³⁰

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.³¹

Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:³²

“Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Op.Cit.*, hlm. 7.

³¹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 16.

³² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 1 ayat (3).

usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.³³

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive* (pedoman bagi negara masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.³⁴

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.³⁵

Hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen dan pelaku usaha merupakan subyek hukum dalam UUPK. Transaksi antara kedua subyek hukum itu akan menentukan adanya hubungan hukum dan menjadi syarat pokok untuk menentukan apakah suatu tuntutan atau gugatan dapat diajukan berdasarkan UUPK atau tidak, sehingga dapat dikualifikasi sebagai tuntutan

³³ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 38.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 17.

konsumen. Sehubungan dengan hal itu, perlu dipelajari unsur-unsur dan karakter kedua subyek hukum tersebut.³⁶

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha relevan dan memiliki arti penting dalam penyusunan gugatan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat ditujukan kepada pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum. Karena dengan adanya hubungan hukum menunjukkan adanya kepentingan hukum antar pihak yang berhubungan. Oleh karena itu, gugatan konsumen yang terjadi karena hubungan hukum yang bersifat tak langsung akan memperbanyak pihak-pihak yang akan digugat. Mulai dari pengecer sampai dengan produser, atau cukup hingga ke agen saja.³⁷

Dalam transaksi konsumen yang bersifat tak langsung dengan pelaku usaha akan melibatkan pihak-pihak yang banyak terlihat. Dalam mata rantai bisnis, suatu produk yang dihasilkan oleh pabrik akan menempuh proses dari pihak-pihak tertentu hingga sampai di pasar dan akhirnya jatuh ke tangan konsumen. Dalam praktiknya ada beragam jenis dan nama dalam mata rantai bisnis, yang secara yuridis sulit membedakannya dan mencari padanan istilah yang tepat ke dalam bahasa Indonesia. Pelaku usaha akan banyak terdiri dari banyak pihak, antara lain:³⁸

- 1) Produser (*Produce*);
- 2) Importer;

³⁶ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 53.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 60.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 61.

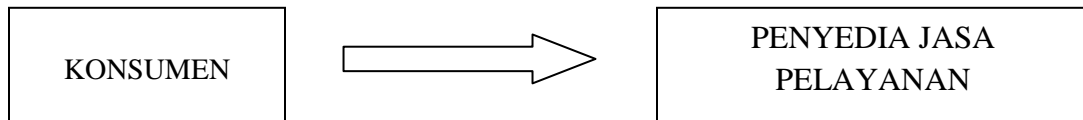
- 3) Agen (*Agent*);
- 4) Kantor Cabang (*Branch Office*);
- 5) Kantor Perwakilan (*Representatives Office*);
- 6) Perantara (*Broker*);
- 7) Pedagang (*Trader*);
- 8) Dealer;
- 9) Penyalur (*Distributor*);
- 10) Grosir (*Wholeseller*);
- 11) Pengecer (*Reatiler*).

Hubungan tak langsung antara konsumen dan pelaku usaha akan menyulitkan konsumen dalam melakukan penuntutan. Untuk itu, perlu cara khusus dalam pengajuan gugatan atau tuntutan konsumen.³⁹

Transaksi konsumen yang bersifat langsung akan lebih memudahkan konsumen dalam melakukan penuntutan atau meminta tanggung jawab pelaku usaha atas produk atau prestasi yang diberikan. Hubungan langsung antara konsumen dan pelaku usaha, misal dalam transaksi konsumen sebagai pelanggan jasa reparasi kendaraan motor

³⁹ *Ibid.*

dan montir atau konsumen pengguna jasa *catering* (jasa boga) akan memudahkan dalam menggugat karena pihaknya hanya penyedia jasa itu sebagai tergugatnya.⁴⁰



Gambar 2.⁴¹

Hubungan hukum bersifat langsung antara konsumen dan penyedia jasa pelayanan

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang umumnya didasari pada transaksi berupa kontrak atau kesepakatan (*agreement*) dari kedua belah pihak. Hubungan hukum adalah hubungan antar subyek hukum yang dilakukan menurut hukum yang dapat berupa ikatan hak dan kewajiban.⁴²

3. Pemerintah

Peranan pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan sangat penting. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar mendapat hak-haknya, sementara itu tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*

penting dalam upaya membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha.⁴³

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya.⁴⁴

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:⁴⁵

- 1) Registrasi dan penilaian;
- 2) Pengawasan produksi;
- 3) Pengawasan distribusi;
- 4) Pembinaan dan pengembangan usaha;
- 5) Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.

Peranan pemerintah sebagaimana disebutkan diatas dapat dikategorikan sebagai peranan yang berdampak jangka panjang sehingga perlu dilakukan secara terus menerus memberikan penerangan, penyuluhan dan pendidikan bagi semua pihak. Dengan demikian, tercipta lingkungan berusaha yang sehat dan berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab. Termasuk disini menciptakan pasar yang

⁴³ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hlm. 38.

⁴⁴ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 23.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 24.

kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi. Dalam jangka pendek, pemerintah dapat menyelesaikan secara langsung dan cepat masalah-masalah yang timbul.⁴⁶

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hubungan hukum menimbulkan kemungkinan diakuinya hak-hak akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, dimungkinkan diakuinya hak-hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu.⁴⁷

Kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama (tanggung jawab setiap komponen bangsa) untuk mewujudkannya. Produsen/pelaku usaha merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat itu. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan ke pasar.

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen. Pengaturan

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 62.

tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

1. Hak Konsumen

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁴⁸

Seiring dengan keinginan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, maka mulailah dipikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Kepentingan-kepentingan itu dapat dirumuskan dalam bentuk hak.

Dalam Pasal 4 UUPK disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum. Hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:⁴⁹

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁴⁸ Sudikno Mertokusumo, *Op.Cit.*, hlm. 43.

⁴⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 4.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵⁰

Hak untuk memilih dimaksudkan dapat memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, hlm. 41.

tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵¹

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁵²

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.⁵³

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 41-46.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.⁵⁴

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁵⁵

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ini jelas dimaksudkan agar pihak pelaku usaha itu tidak membeda-bedakan konsumen. Produsen harus menganggap semua konsumen itu berstatus sama, tanpa membeda-bedakan status, suku maupun agama. Karena hal inilah yang dapat menjadikan suatu konflik atau perpecahan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen.⁵⁶

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen.⁵⁷

Selain itu resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi yaitu:⁵⁸

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- 3) Tersedianya informasi-informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- 6) Kebebasan untuk membentuk konsumen/orang lainnya yang relevan dan memberi kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan kepentingan yang menyangkut kepentingan mereka.

Sementara itu dikenal pengelompokan konsumen dalam wujud yaitu kepentingan fisik, kepentingan sosial ekonomi dan kepentingan perlindungan hukum. Kepentingan fisik berarti kepentingan konsumen yang berkaitan dengan keselamatan dan

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 38. Lihat juga, Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*).

keamanan jiwa dan raga mereka dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa memberi manfaat bagi jiwa dan raga mereka. Kepentingan fisik ini terganggu kalau penggunaan barang dan/atau jasa malah membahayakan keselamatan dan kesehatan. Kepentingan sosial ekonomi berarti konsumen harus dapat hasil maksimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi dalam mendapat barang dan/atau jasa yang diperoleh. Kepentingan hukum bagi konsumen merupakan kepentingan dan kebutuhan yang sah, adalah tidak adil bagi konsumen bila kepentingan mereka tidak dihormati, tidak dihargai, tidak seimbang, dan tidak dilindungi hukum.⁵⁹

2. Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai subyek hukum, selain memiliki hak juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 UUPK adalah:⁶⁰

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 5.

Hal ini dimaksud agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sebagaimana telah diurai diatas bahwa pada pokoknya hak satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian tertulis antara konsumen dan pelaku usaha yang sering tidak dapat ditemukan sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan konsumen yang digunakan memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan untuk pelaku usaha.

Kewajiban konsumen yang lain menurut beberapa para ahli ialah:⁶¹

- 1) Bersikukuh untuk meminta tanda pembelian (kwitansi) tanpa terkecuali terhadap barang yang telah dibeli;
- 2) Baca informasi diatas barang sebelum membeli;
- 3) Jangan tergiur dengan iklan yang menyesatkan;
- 4) Beli hanya barang yang terstandarisasi;
- 5) Ajukan tuntutan konsumen terhadap barang yang tidak baik pelayanannya, atau terhadap praktik bisnis tidak adil.

⁶¹ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Op.Cit.*, hlm. 31.

E. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

1. Hak Pelaku Usaha

Pasal 6 UUPK mengatur mengenai hak-hak dari pelaku usaha, yaitu:⁶²

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 UUPK mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha antara lain:⁶³

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁶² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 6.

⁶³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 5 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 7.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. Promosi dan Periklanan

Perkembangan telekomunikasi dan informasi dalam dunia bisnis semakin berkembang dengan pesat, sehingga banyak perusahaan atau orang perseorangan yang membuat bisnis reklame, iklan dan promosi secara signifikan. Bukanlah hal yang dianggap tabu jika bentuk dan jenis promosi ini semakin atraktif. Media yang digunakan beragam, promosi bisnis dapat dikemas melalui surat kabar, majalah atau melalui radio, televisi dan bahkan internet.

Hal ini menunjukkan adanya tingkat persaingan yang sangat ketat antar pelaku usaha dalam arti luas. Sementara itu, bisnis media cetak dan elektronik hingga saat ini masih mengandalkan sumber pemasukan keuangannya dari iklan. Oleh karena itu, tidaklah heran jika tampilan iklan pada halaman cetak dan program acara televisi dipenuhi dengan propaganda iklan yang berlebihan.⁶⁴

Propaganda tidak hanya berdampak terhadap konsumen saja, tetapi juga pelaku usaha. Dampaknya, dapat bersifat positif atau negatif. Dampak positif dari iklan adalah memberikan pesan dan informasi kepada siapapun yang melihat, membaca dan mendengarnya. Sedangkan dampak negatif bagi konsumen adalah jika propaganda bisnis tersebut tidak sesuai dengan produk atau dalam pengungkapannya melanggar nilai dan norma etika, moral dan sopan santun.⁶⁵

G. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban serta larangan bagaimana diatur dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak

⁶⁴ Wahyu Sasongko. *Op.Cit.*, hlm. 75.

⁶⁵ *Ibid.*, hlm. 76.

mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.⁶⁶

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:⁶⁷

- 1) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum;
- 2) Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

UUPK memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian di luar pengadilan. UUPK Pasal 45 ayat (1) menyebutkan:⁶⁸ *"Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum."*

⁶⁶ Jadus Sidabolok. *Op.Cit.*, hlm. 143.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (1).

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan di Pengadilan Negeri dengan menggunakan hukum acara yang berlaku pada umumnya membawa akibat bagi konsumen. Sesuai dengan ketentuan hukum acara, seperti contoh adalah Hukum Acara Perdata, penggugat harus membuktikan bahwa tergugat telah menimbulkan suatu kerugian utamanya kepada penggugat.

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang dasar (*prinsipil*).⁶⁹

Konsumen sebagai penggugat harus membuktikan kesalahan yang telah dilakukan pelaku usaha jika timbul suatu kerugian. Berkaitan dengan posisi konsumen sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, tentu konsep seperti ini terasa memberatkan. Konsumen yang seharusnya lebih lemah daripada pelaku usaha ditambah lagi bebannya dengan kewajiban harus membuktikan kesalahan pelaku usaha. Konsumen juga harus menanggung beban administrasi yang timbul ketika mengajukan gugatan ke pengadilan.

⁶⁹ Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, hlm. 149.

Selain itu, dalam hukum perlindungan konsumen dikenal juga 3 proses beracara. Pertama adalah *small claim*, merupakan jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen sekalipun dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Kedua, *class action*, yaitu gugatan perwakilan kelompok yang merupakan pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*, namun saat ini sudah diterima hampir disemua negara bertradisi *civil law*. Terakhir adalah *legal standing*, ini merupakan gugatan kelompok, namun berbeda dengan *class action*. *Legal standing* dikenal dengan hak gugatan LSM.⁷⁰

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat-syarat tertentu.

UUPK memberikan alternatif lain disamping menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan, yakni penyelesaian sengketa melalui pembicaraan antara para pihak dan melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang. Lembaga

⁷⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta; PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 64.

yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut dengan BPSK).⁷¹

Pasal 49 ayat (1) UUPK mengamanatkan bahwa BPSK dibentuk di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara arbitrase. Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK mengenai ganti kerugian yang terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya berupa pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa, penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka.

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 175.