

Bab IX

Perlindungan Konsumen

I. Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen

- Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat. Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan-gerakan pertengahan abad ke-20. Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasanruanggerakarustransaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini cukup responsive terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 Tentang Perlindungan Konsumen. Setelah YLKI kemudian muncul organisasi-organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang tahun 1985, Yayasan Bina Lembaga Konsumen Indonesia (YBLKI) di Bandung dan beberapa perwakilan di berbagai propinsi tanah air. Keberadaan YLKI sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran akan hak-hak konsumen karena lembaga ini tidak hanya sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tapi juga sekaligus mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

- YLKI bersama dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun Rancangan Undang-Undang ini ternyata belum dapat memberi hasil, sebab pemerintah mengkhawatirkan bahwa dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi. Pada awal tahun 1990-an, kembali diusahakan lahirnya Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Salah satu ciri pada masa ini adalah pemerintah dalam hal ini Departemen Perdagangan sudah memiliki kesadaran tentang arti penting adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen.
-

II. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

- **1. Asas manfaat**

-

- Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UU PK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

-

- **2. Asas keadilan**

-

- Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4 – 7 UU PK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

-

- **3. Asas keseimbangan**

-

- Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

-

- **4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen**

-

- Diharapkan penerapan UU PK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

-

- **5. Asas kepastian hukum**
-
- Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

III. Pengertian Konsumen Dan Produsen

- **Pengertian Konsumen :**

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU PK, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

- **Produsen – Distributor – Agen – Pengecer – Pengguna**

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU PK, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

- Lebih lanjut, di ilmu ekonomi ada dua jenis konsumen, yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir.
- Yang dimaksud di dalam UU PK sebagai konsumen adalah konsumen akhir. Karena konsumen akhir memperoleh barang dan/atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

- **Pengertian Produsen**

Produsen adalah setiap orang yang menciptakan atau membuat suatu barang ataupun jasa untuk dijual kembali sehingga memperoleh keuntungan.

IV. Hak dan kewajiban konsumen

- **Hak dan kewajiban konsumen** diatur dalam pasal 4 dan 5 UU No. 8 / 1999, sebagai berikut:
- **Hak konsumen antara lain:**
 -
 - 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 -
 - 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;
 -
 - 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 mendapatkan 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.
-

- **Kewajiban konsumen adalah:**

- 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.
-

- **Hak dan kewajiban pelaku usaha / pengusaha** diatur dalam pasal 6 dan 7 UU No. 8 / 1999.

- **Hak pelaku usaha adalah:**
 - 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 hukum sengketa konsumen;
 -
 - 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 -
 - 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

- **Kewajiban pelaku usaha adalah:**
- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
-
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
-
- 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 memberi 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.
-

V. PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

- 1. larangan dalam memproduksi / memperdagangkan.
Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, misalnya :
 - tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan ;
 - tidak sesuai dengan berat isi bersih atau neto;
 - tidak sesuai dengan ukuran , takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etika , atau keterangan barang atau jasa tersebut;
 - tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label;
 - tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal;
 - tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat barang, ukuran , berat isi atau neto

- 2. larangan dalam menawarkan / memproduksi pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan suatu barang atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah .
 - barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu.
 - Barang tersebut dalam keadaan baik/baru;
 - Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu.
 - Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
 - Barang atau jasa tersebut tersedia.
 - Tidak mengandung cacat tersembunyi.
 - Kelengkapan dari barang tertentu.
 - Berasal dari daerah tertentu.
 - Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain.
 - Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya , atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
 - Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

- 3. larangan dalam penjualan secara obral / lelang

Pelaku usaha dalam penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang , dilarang mengelabui / menyesatkan konsumen, antara lain :

- menyatakan barang atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar tertentu.
- Tidak mengandung cacat tersembunyi.
- Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud menjual barang lain.
- Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu atau jumlah cukup dengan maksud menjual barang yang lain.

- 4. larangan dalam periklanan

Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan , misalnya :

- mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga mengenai atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang jasa.
- Mengelabui jaminan / garansi terhadap barang atau jasa.
- Memuat informasi yang keliru, salah atau tidak tepat mengenai barang atau jasa.
- Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang atau jasa.
- Mengeksploitasi kejadian atau seseorang tanpa seizing yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan.
- Melanggar etika atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

-