



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN HAK – HAK
KONSUMEN (PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU, PRODUK
CACAT, DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA) OLEH PT.
X**

SKRIPSI

RAYNALDO S

0806343046

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
DEPOK
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN HAK – HAK
KONSUMEN (PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU, PRODUK
CACAT DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA) OLEH PT. X**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

RAYNALDO S

0806343046

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI

DEPOK

JANUARI 2012

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Raynaldo S

NPM : 0806343046

Tanda Tangan



Tanggal : 18 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

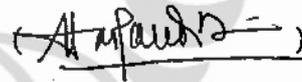
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Raynaldo S
NPM : 0806343046
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Pelanggaran Hak – Hak Konsumen
(Pencantuman Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab
Pelaku Usaha) oleh PT X

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Heri Tjandrasari, S.H, M.H

()

Penguji : Myra Budi Setiawan, S.H, M.H

()

Penguji : Henny Marlina, S.H, M.H, M.LI

()

Penguji : Ditha Wiradiputra, S.H, M.E

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Terima Kasih kepada Tuhan Yesus atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Tinjauan Yuridis terhadap Pelanggaran Hak – hak Konsumen (Pencantuman Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha) oleh PT. X" sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Universitas Indonesia. Dengan selesainya skripsi ini Penulis berharap bahwa nilai – nilai dari skripsi ini dapat memperkaya perkembangan hukum di Indonesia, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen. Penulis berpendapat bahwa skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan oleh karena itu Penulis siap menerima kritikan dan masukan untuk memperkaya isi dan nilai dari skripsi ini. Selesainya skripsi ini juga tidak lepas dari pihak – pihak yang memberikan semangat dan dorongan bagi Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu Penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Adil M. Sembiring, S.H,M.A dan dr. Marchiani Ginting,M.Kes, yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk doa, didikan yang diberikan selama ini. Terutama mama yang selalu ingin Penulis menjadi seorang dokter, tetapi Penulis yakin dengan menjadi seorang Sarjana Hukum, Penulis juga dapat bekerja sebagaimana mulianya pekerjaan seorang dokter. Terima kasih juga kepada kedua adik Penulis, Diaz Christmastian Sembiring dan Dennis Gloryus Sembiring yang memberikan dukungan dan doa kepada Penulis. Semoga nantinya kalian dapat menjadi pemuda yang hebat dan berguna.
2. Alm. Ribu yang merupakan Nenek dari Penulis, yang semasa hidupnya selalu mempunyai harapan kepada Penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga – keluarga penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis.
3. Ibu Heri Tjandrasari, S.H,M.H selaku pembimbing penulis yang senantiasa membimbing penulis, tidak hanya dalam mengerjakan skripsi tetapi juga

memberikan nilai – nilai *humanisme* di dalam kehidupan. *Mba* Marliesa Qadariani, S.H,M.H selaku pembimbing akademik penulis yang sejak semester 1 selalu membimbing Penulis dengan baik. Ibu Myra Budi Setiawan, S.H,M.H, Ibu Henny Marlina, S.H,M.H,M.LI, dan Bapak Ditha Wiradiputra, S.H,M.E, selaku penguji yang memberikan saran dan kritikan yang membangun kepada penulis.

4. Seluruh dosen – dosen Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendidik dan mengajar Penulis selama belajar di FHUI. Semoga ilmu yang Penulis terima dapat diamankan dan berguna bagi masyarakat serta perkembangan hukum di Indonesia.
5. Teman – teman Penulis selama menempuh pendidikan di FHUI. Teman – teman akademik penulis, Annisyah Nabila, Destantiana Nurina, Devina Puspita, Muhammad Ihsan Baga, Santri Satria, Syahzami Putra. Keluarga besar *Recht Basketball Club* (RBC) tempat dimana Penulis dapat berprestasi selama di FHUI, *it's not about how to make a great team but it's about how to make a great family*.
6. Teman – teman *FHUI for OlimpiadeUI*, teman – teman penulis di Badan Eksekutif Mahasiswa UI 2010, teman – teman di Kepanitiaan Olimpiade UI 2010, teman – teman penulis di Badan Eksekutif Mahasiswa FHUI 2011, teman – teman di Dewan Perwakilan Mahasiswa UI 2011.
7. Teman – teman *kantin* yang selalu menjadi tempat bagi Penulis untuk melepaskan tawa, Andrei Romario, Batara Yonathan, Benny Hopman, John Englen, Ronald Honarto, Wahyu Defri Setiawan, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Teman – teman SMA ST. Thomas 1 Medan, yang menjadi tempat bagi Penulis menghabiskan masa remaja.
8. Haryani Turnip, S.H yang menjadi Pemimpin Kelompok Kecil selama Penulis di FHUI dan teman – teman kelompok kecil Penulis. Ramadyani Prabawitri yang menjadi motivator dan memberikan masukan bagi penulis dalam mengerjakan skripsi. Dan juga untuk adik – adik kelas Penulis di FHUI,

9. Bapak – bapak di *Birpen* (Pak Selamat, dkk) yang telah membantu keperluan administrasi Penulis. Terima kasih atas bantuannya kepada Penulis selama menuntut ilmu di FHUI.
10. Bapak dan ibu kostan yang selalu mendukung Penulis mulai dari Penulis kuliah di FHUI sampai dengan Penulis menyelesaikan pendidikan di FHUI. Mak Copie, ibu penjual makanan yang dimana telah Penulis anggap seperti keluarga sendiri.
11. Semua orang yang telah berperan penting bagi Penulis mulai dari Penulis kecil sampai menyelesaikan pendidikan di FHUI yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. *And the last but not least.....* Yenny Minartina Siahaan, S.T yang menjadi alasan mengapa Penulis dapat berada di Universitas Indonesia. Terima kasih untuk pengertian dan perhatiannya, semoga kamu dapat mencapai cita – cita yang kamu inginkan. Tuhan Memberkati.

Depok, 18 Januari 2012



Raynaldo S

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raynaldo S
NPM : 0806343046
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tinjauan Yuridis terhadap Pelanggaran Hak — Hak Konsumen (Pencantuman Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha) oleh PT X

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 18 Januari 2012

Yang menyatakan



(Raynaldo S)

ABSTRAK

Nama : Raynaldo S
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis terhadap Pelanggaran Hak – Hak Konsumen (Pencantuman Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha) oleh PT. X

Skripsi ini membahas mengenai perlindungan terhadap hak – hak konsumen, khususnya dalam pencantuman klausula baku, adanya produk cacat, dan tanggung jawab pelaku usaha oleh PT. X. Perlindungan hak – hak konsumen merupakan amanat dari pembukaan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pencantuman klausula baku, adanya produk cacat, dan tanggung jawab pelaku usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan bentuk – bentuk pelanggaran terhadap hak – hak konsumen. Pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 masih sering dilakukan oleh pelaku usaha. Pencantuman klausula baku seperti ini sering digunakan untuk melindungi produk cacat. Adanya produk cacat merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur serta hak untuk mendapatkan ganti kerugian, penggantian barang, dan kompensasi merupakan hak – hak konsumen yang berkaitan dengan klausula baku, produk cacat, dan tanggung jawab pelaku usaha. PT. X selaku pelaku usaha telah melakukan pelanggaran hak konsumen terhadap ketiga hal tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang membahas bagaimana upaya perlindungan hak – hak konsumen yang ditinjau dari klausula baku, produk cacat, dan tanggung jawab pelaku usaha dengan perolehan data melalui pengumpulan data primer berupa wawancara dengan narasumber dan pengumpulan data sekunder berupa penelitian kepustakaan. Dalam tahap pengolahan data, metode yang digunakan adalah deskriptif analitis.

Kata Kunci:

Hak- Hak Konsumen, Klausula Baku, Produk Cacat, Tanggung Jawab Pelaku Usaha

ABSTRACT

Name : Raynaldo S
Study Program : Law
Title : The Legal Review of Consumer Rights Violation (Inclusion of Standard Contract, Defective Product, and Business Actor Responsibility) by PT. X

This paper discusses about the protection of consumer rights, particularly in the inclusion of standard contract, defective product existence, and business actor responsibility by PT. X. The protection of consumer rights is a mandate from the opening of Law No. 8 of 1999 regarding consumer protection. The inclusion of standard contract, defective product existence, and business actor responsibility which is not in accordance with the provisions of Law No. 8 of 1999 is a form of consumer rights violation. The inclusion of standard clause that is contrary to the Law No. 8 of 1999 is still frequently performed by the business actors. This inclusion of standard contract is often used to protect the defective product. Meanwhile, the existence of defective product is business actor responsibility. The right to get the clear, true, and honest information and to get the indemnification, replacement of goods, and compensation are the consumer rights related to standard contract, defective product, and business actor responsibility. PT. X as the business actor has violated the rights of consumer against those three things. This research is a law research that discusses how to safeguard consumer rights in terms of the standard contract, defective product, and business actor responsibility with the acquisition of data through the primary data collection by interviewing the resource person and secondary data collection by doing literature research. In the data processing stage, the method used is descriptive analytical.

Keyword:
Consumer Rights, Standard Contract, Defective Product, Business Actor Responsibility

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Definisi Operasional	7
1.5 Metode Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	13
2.1 Hukum Perlindungan Konsumen	13
2.1.1 Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen	13
2.1.2 Pihak – pihak yang terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen	15
2.1.2.1 Konsumen	15
2.1.2.2 Pelaku Usaha	17
2.1.2.3 Pemerintah	19
2.1.2.4 Lembaga Swadaya Masyarakat	20
2.1.3 Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha.....	21
2.1.3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	21
2.1.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	23
2.2 Tahap – tahap Transaksi Konsumen.....	24
2.2.1 Tahap Pra Transaksi.....	24
2.2.2 Tahap Transaksi	25
2.2.3 Tahap Purna Transaksi.....	26
2.3 Klausula Baku.....	27
2.3.1 Pengertian Klausula Baku	27
2.3.2 Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	28

2.3.3 Tinjauan Klausula Baku dari Hukum Perikatan.....	30
2.3.4 Penyalahgunaan Keadaan dalam Klausula Baku	32
2.3.5 Akibat Pencantuman Klausula Baku.....	33
2.4 Sanksi dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	34
2.4.1 Sanksi Administratif.....	35
2.4.2 Sanksi Pidana	35
BAB III TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PRODUK cacat DAN	
TANGGUNG JAWAB PRODUK OLEH PELAKU USAHA	37
3.1 Produk Cacat	37
3.1.1 Pengertian Produk Cacat.....	38
3.1.2 Pengaturan Produk Cacat dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	39
3.2 Prinsip Tanggung Jawab Produk oleh Pelaku Usaha dalam Hukum	
Perlindungan Konsumen	42
3.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Produk.....	43
3.2.2 Konsep Produk Cacat sebagai Dasar Tanggung Jawab	47
3.2.3 Prinsip – prinsip Tanggung Jawab Produk	49
3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat.....	52
3.3.1 Peraturan Mengenai Produk Cacat.....	52
3.3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	54
3.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen	58
3.4.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	59
3.4.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan	62
BAB IV TINJAUAN YURIDIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
TERHADAP PENJUALAN SATU PAKET MODEM OLEH PT. X.....	65
4.1 Kasus Posisi.....	65
4.2 Pelanggaran Hak – Hak Konsumen yang dilakukan oleh PT. X.....	67
4.3 Tinjauan Yuridis terhadap Pelanggaran Hak – Hak Konsumen pada	
Pencantuman Klausula Baku serta Cacat Produk yang timbul pada Satu Paket	
Modem yang diperjualbelikan oleh PT. X.....	71
4.4 Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produk terhadap Produk Cacat atas Satu	
Paket Modem yang diperjualbelikan oleh PT. X	76
4.5 Sanksi Hukum yang Dapat Diberikan kepada PT. X atas Pencantuman	
Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	81
BAB V PENUTUP	82
5.5 Kesimpulan	82
5.6 Saran	83

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak dahulu transaksi perdagangan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen telah banyak terjadi. Proses transaksi perdagangan ini antara lain adalah jual beli barang. Pola hubungan jual beli barang melibatkan hubungan antar pelaku usaha dan konsumen. Jual beli barang sering ditemui di tempat – tempat seperti pasar, mal, supermarket, toko pakaian/butik, dll.

Selain proses jual beli, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen juga terdapat dalam pola sewa jasa, sewa barang, dll. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada umumnya adalah hubungan yang dilandasi oleh kepentingan ekonomi, baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan pola hubungan yang akan selalu ada karena menyangkut kebutuhan ekonomi pelaku usaha dan juga konsumen. Oleh karena itu sejak tahun 1999 diterbitkanlah Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana undang – undang ini memberikan perlindungan bagi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha. Bagaimanapun juga undang – undang ini secara filosofis memberikan perlindungan kepada konsumen karena pada umumnya pihak yang mempunyai posisi tawar yang lebih rendah dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah pihak konsumen.

Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, maka konsumen diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.¹ Sementara itu Az Nasution memberikan defenisi konsumen sebagai orang yang mendapatkan barang atau jasa

¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, Pasal 1 butir ke-10.

digunakan untuk tujuan tertentu entah itu untuk diperdagangkan lagi atau untuk digunakan sendiri.²

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengertian pelaku usaha sebagai setiap 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, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³

Dalam berbagai kasus dapat dilihat jika konsumen merupakan pihak yang sering dirugikan dalam hubungan tersebut. Karena bagaimanapun juga kebutuhan konsumen akan barang atau jasa biasanya lebih besar dan lebih mendesak dari kebutuhan pelaku usaha atas imbalannya. Dalam keadaan seperti ini sering sekali pelaku usaha memanfaatkannya dengan mencantumkan klausula baku yang akan sangat merugikan konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan dan pengaturan terhadap permasalahan – permasalahan yang sering timbul dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Permasalahan – permasalahan tersebut antara lain: pencantuman klausula baku, keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa tertentu, penerapan informasi mengenai suatu barang atau jasa termasuk peringatan dan instruksi, produk cacat, kerugian konsumen akan suatu barang atau jasa, dll.

Permasalahan – permasalahan yang sering muncul antara lain mengenai klausula baku dan produk cacat. Hondius mengatakan bahwa klausula baku merupakan konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam

² Az. Nasution (1), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2009), edisi revisi, hal. 29.

³ *Ibid*, hal. 29.

sejumlah tak terbatas.⁴ Sementara itu produk cacat adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen.⁵

Klausula baku sering dicantumkan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang / jasa. Umumnya pencantuman klausula baku sering dilakukan pada penjualan produk – produk yang diperdagangkan. Pencantuman klausula baku biasanya ditempatkan pada tempat / posisi yang tidak begitu diperhatikan oleh konsumen. Sedangkan produk cacat pada umumnya terkandung pada produk yang diperjualbelikan, yang sering sekali tidak disadari oleh konsumen. Setelah produk tersebut dipergunakan baru diketahui jika ternyata produk tersebut mengalami cacat.

Klausula baku dan produk cacat merupakan dua hal yang berbeda yang sering ditemui dalam permasalahan mengenai perlindungan konsumen. Namun terhadap kedua hal ini, sering terjadi suatu hubungan yang menjadi permasalahan dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

Klausula baku sering dicantumkan pelaku usaha sebagai perjanjian sepihak yang kebanyakan untuk melindungi kepentingan pelaku usaha. Permasalahan yang sering muncul yaitu produk yang telah dicantumkan klausula baku ternyata mengalami cacat. Tentu saja hal tersebut sangat merugikan konsumen.

Keadaan lain yang cukup mengkhawatirkan adalah tidak adanya tanggung jawab yang baik dari pelaku usaha atas barang yang ternyata memiliki cacat produk. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan hal yang harus diperhatikan. Tanggung jawab ini merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha dalam memperdagangkan barang dan jasa.

Pada beberapa kasus, pelaku usaha sering mencantumkan klausula baku yang memuat ketentuan antara lain : “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi”

⁴ Mariam Darus Badruzaman (1), Pidato *Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Mata Pelajaran Hukum Perdata pada Fakultas Hukum USU di Medan*, pada tanggal 30 Agustus 1980.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 103.

atau “barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik”. Padahal ternyata barang yang diterima atau dibeli telah mengalami cacat produk atau tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Keadaan seperti ini tentu sangat merugikan konsumen. Pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian diikuti dengan adanya cacat produk merupakan hal yang sangat bertentangan dengan semangat hukum perlindungan konsumen.

Selain itu, terhadap permasalahan tersebut sering sekali pelaku usaha tidak menunjukkan itikad baik akan tanggung jawabnya mengenai barang yang telah mengalami cacat produk. Pelaku usaha sering berlindung dibalik klausula baku sebagai perjanjian yang seolah – olah telah disetujui oleh konsumen sehingga mengabaikan tanggung jawabnya terhadap barang yang mengalami cacat produk.

Dalam beberapa kasus lainnya, pencantuman klausula baku yang ternyata mempunyai cacat produk tidak diikuti dengan tindakan yang tanggap dari pelaku usaha untuk memprosesnya. Sehingga konsumen sering sekali harus menunggu dengan waktu yang lama untuk menerima ganti kerugian atas cacat produk yang dialaminya.

Keadaan ini tentunya sangat disayangkan karena konsumen tidak mendapat hak – hak nya sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Padahal jika dilihat pada Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diamanatkan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas barang yang dikonsumsi atau diperdagangkan.

Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen atas timbulnya kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal penting yang patut untuk diperhatikan adalah bahwa tanggung jawab produk dapat diterapkan dalam pencantuman klausula baku yang digunakan oleh produsen / pelaku usaha. Pencantuman klausula baku merupakan salah satu hal yang sangat dilarang dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Klausula baku membuat konsumen berada pada posisi *take it or leave it* yang membuat konsumen berada dalam keadaan terpaksa untuk membeli barang. Akibat dari

klausula baku ini jika ada barang yang mengandung cacat tersembunyi yang dibeli oleh konsumen, maka hal itu akan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Terhadap hal ini pelaku usaha dapat dikenai tanggung jawab produk akibat klausula baku yang dicantumkannya pada barang yang mengandung cacat tersembunyi.⁶

Secara sederhana tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen atas kerugian konsumen pada penggunaan produk yang dipasarkan. Tanggung jawab inilah yang sering sekali diabaikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha atau produsen sering berlindung dibalik pencantuman klausula baku atas produk yang diperdagangkannya. Padahal produk tersebut telah mengalami cacat produk sehingga tidak dapat dipergunakan oleh konsumen.

Terhadap hal –hal tersebut, pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap hak – hak konsumen. Sesuai dengan Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen mempunyai hak – hak antara lain : hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa, hak memilih barang / atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang jelas dan jujur atas barang dan / atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan / atau jasa yang digunakan.

Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen merupakan permasalahan yang sering terjadi dewasa ini. Kehadiran Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dapat memberikan efek yang positif terhadap perlindungan konsumen. Namun pengaturan yuridis terhadap hal itu belum mencukupi jika tidak didukung dengan penerapan yang maksimal dari masing – masing *stake holder*.

Peran *stake holder* seperti pemerintah, lembaga swadaya masyarakat dan tentunya peran aktif konsumen serta pelaku usaha menentukan terhadap perlindungan hak – hak konsumen yang lebih baik. Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen seperti pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan

⁶Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006) hal 12.

Konsumen, timbulnya cacat produk serta tanggung jawab yang tidak memuaskan dari pelaku usaha adalah hal – hal yang harus sangat diperhatikan.

Penelitian ini akan membahas mengenai pelanggaran terhadap hak – hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dan bagaimana perlindungan yang seharusnya diberikan terhadap hak – hak konsumen tersebut. Pencantuman klasula baku, adanya cacat produk serta tanggung jawab yang tidak memuaskan dari pelaku usaha merupakan permasalahan terhadap perlindungan hak – hak konsumen yang sering terjadi dewasa ini.

Permasalahan – permasalahan tersebut yang akan dibahas dalam penelitian ini, serta bagaimana upaya – upaya perlindungan yang seharusnya diberikan terhadap permasalahan ini. Pembahasan yang diberikan akan melihat secara yuridis dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta dari ilmu – ilmu hukum lainnya.

1.2. Pokok Permasalahan

Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan terhadap hak – hak konsumen pada pencantuman klausula baku dan produk cacat di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hak – hak konsumen terhadap tanggung jawab produk oleh PT X?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memberi penjelasan mengenai apa – apa saja hak – hak konsumen yang patut untuk diketahui oleh konsumen serta bagaimana perlindungan bagi konsumen dalam menghadapi permasalahan jika terjadi pelanggaran terhadap hak – hak konsumen tersebut berdasarkan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, hukum perlindungan konsumen, hukum perdata, dll.

1.3.2. Tujuan Khusus

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan terhadap hak – hak konsumen pada pencantuman klausula baku dan produk cacat di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hak – hak konsumen terhadap tanggung jawab produk oleh PT X?

1.4. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan :

1. Analisis : Penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya; pemecahan persoalan yang dimulai dari dugaan akan kebenarannya.⁷
2. Klausula : Ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi .⁸

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-IV*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 58.

⁸ *Ibid.*, hal. 706.

3. Baku : Tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas atau kualitas yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan; suatu standar; sesuatu yang pokok; sesuatu yang utama.⁹
4. Perjanjian : Persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.¹⁰
5. Klausula Baku : Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹¹
6. Hukum : Peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah; suatu undang-undang; suatu peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat.¹²
7. Perlindungan : Tempat berlindung atau hal untuk memperlindungi.¹³
8. Konsumen : Pemakai barang hasil produksi atau pemakai jasa.¹⁴
9. Pelaku usaha : Setiap 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, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
10. Jual Beli: Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.¹⁵

⁹ *Ibid.*, hal. 123.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 566.

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, op.cit.

¹² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-IV*, op. cit.

¹³ *Ibid.*, hal. 830.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 728.

¹⁵ R. Subekti., *Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, (Jakarta : PT Pradnya Paramita, 2008), hal 366.

11. Produk Cacat : keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen.¹⁶
12. Tanggung Jawab Produk : tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawahnya ke dalam peredaran yang menimbulkan / menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.¹⁷

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian yuridis-normatif. Tipologi penelitian ini jika dilihat dari sudut sifatnya adalah penelitian eksplanatoris. Karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan lebih dalam mengenai bagaimana pelanggaran hak – hak konsumen serta bagaimana upaya perlindungan terhadap hak – hak konsumen tersebut menurut Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan ilmu – ilmu hukum lainnya. Dilihat dari tujuannya adalah penelitian *problem identification* dan *problem solution*, dimana penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi suatu masalah untuk memudahkan dalam melakukan analisis dan membuat kesimpulan serta memberikan solusi atas permasalahan tersebut.¹⁸ Dilihat dari bentuknya adalah penelitian preskriptif, yaitu bertujuan untuk memberikan jalan keluar atau saran untuk mengatasi masalah.¹⁹ Dari sudut penerapannya merupakan penelitian yang berfokus masalah. Penelitian ini suatu permasalahan akan diteliti didasarkan pada teori yang sudah ada.²⁰ Dilihat dari sudut ilmu yang dipergunakan adalah penelitian mono disipliner. Karena di dalam

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hal. 103.

¹⁷ Agnes M. Toar, Penyalahgunaan Keadaan (Pada Umumnya) dan Tanggung Jawab Produk atas Produk Indonesia, hal 7.

¹⁸ Sri Mamudji, et. al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta : Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 4.

¹⁹ *Ibid*, hal. 4.

²⁰ *Ibid*, hal. 5.

penelitian ini lebih menekankan kepada ilmu hukum, yakni menguraikan permasalahan mengenai perlindungan bagi hak – hak konsumen.²¹

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan didukung dengan data primer, sesuai dengan metode penelitian yang dipilih yakni penelitian kepustakaan. Data sekunder yang diambil untuk penelitian ini berupa bahan – bahan bacaan, literatur, buku, dokumen, arsip, dan sebagainya. Data sekunder Ilmu Hukum yakni, sumber primer adalah peraturan perundang-undangan, norma dasar, yurisprudensi, bahan hukum yang tidak dikodifikasi, peraturan dari zaman Belanda yang berlaku hingga saat ini. Kemudian sumber sekunder adalah buku, laporan penelitian, artikel ilmiah. Sumber tersier adalah ensiklopedi, abstrak, bibliografi. Sedangkan data primer yang digunakan yaitu wawancara.

Sementara itu bahan hukum yang digunakan untuk penelitian kali ini adalah :²²

1. Bahan hukum primer, yaitu merupakan bahan-bahan hukum yang memiliki ketentuan mengikat. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian atau hasil karya dari para ahli hukum.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer ataupun sekunder seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah menggunakan studi dokumen yang akan apabila dirasa kurang memadai maka akan ditambah dengan wawancara dengan narasumber atau informan.

²¹*Ibid*, hal.5.

²² Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A., Sri Mamudji, S.H., M.L.L., *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 7, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2003, hal. 13.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan kali ini, maka penulis membagi penulisan ke dalam lima bagian yang akan dijelaskan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : Di dalam bab ini penulis akan menjabarkan latar belakang seputar permasalahan yang akan diangkat pada penulisan ini. Selanjutnya penulis juga menjelaskan mengenai pokok permasalahan serta tujuan dari diadakannya penulisan ini. Dalam bab ini penulis juga menjelaskan mengenai definisi operasional yang akan digunakan dalam penulisan kali ini. Selanjutnya akan dijabarkan pula mengenai metode penelitian yang digunakan, tujuan penulisan, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

Bab II Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen : Dalam bab ini penulis akan menjelaskan berbagai teori dan pengaturan secara umum terkait Hukum Perlindungan Konsumen. Pada bab ini akan dijelaskan pengertian mengenai konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri. Selanjutnya akan dijelaskan mengenai aspek – aspek hukum yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha, ketentuan mengenai pencantuman klausula baku berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, tahap – tahap dalam transaksi konsumen serta sanksi dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Bab III Tinjauan Yuridis terhadap Produk Cacat serta Tanggung Jawab Produk oleh Pelaku usaha : Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai produk cacat, prinsip tanggung jawab produk oleh pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat, dan bagaimana upaya penyelesaian sengketa terhadap permasalahan dalam hukum perlindungan konsumen.

Bab IV Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Penjualan Satu Paket Modem oleh PT X : Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai tinjauan yuridis terhadap pelanggaran hak – hak konsumen yang dilakukan oleh PT X berdasarkan teori – teori yang telah dijelaskan pada bab – bab sebelumnya. Selain itu, penulis juga akan membahas mengenai upaya perlindungan yang dapat diberikan terhadap pelanggaran hak – hak konsumen tersebut.

Bab V Penutup. Pada bab terakhir ini penulis akan menyampaikan kesimpulan yang dapat diambil dari pokok permasalahan dan pembahasan dalam penulisan ini serta saran yang dapat diutarakan terkait dengan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya.



BAB 2

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Hukum Perlindungan Konsumen

Jika berbicara mengenai hukum perlindungan konsumen, maka harus dibedakan terlebih dahulu antara hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen. Pengertian yang jelas akan kedua hukum ini diberikan oleh Az. Nasution yang berpendapat hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen mempunyai pengertian sebagai keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan / atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan / atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.¹

2.1.1. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum perlindungan konsumen dewasa ini tentunya tidak dapat dipisahkan dari bagaimana sejarah hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mulai sangat diperhatikan oleh negara – negara maju sekitar tahun 1960an. Pada tahun itu di Amerika Serikat telah ada perlindungan terhadap konsumen baik itu dari undang – undang, putusan – putusan maupun dari lembaga – lembaga yang berkecimpung di bidang perlindungan konsumen.

Pada tahun 1960 lahir International Organization of Consumers Union (IOCU) yang dipelopori oleh Belanda dan kemudian tahun 1993 berganti nama menjadi Consumers International (CI). Tahun 1978 Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB)

¹ Az. Nasution (2), *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hal. 20 – 21.

mendirikan Economic and Social Council (ECOSOC) yang membuat resolusi mengenai perlindungan konsumen.²

Jika berbicara mengenai perlindungan konsumen di Indonesia, maka perkembangan perlindungan konsumen mulai muncul sejak 38 tahun lalu dengan berdirinya suatu lembaga yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Kemudian pada tahun 1988 diikuti dengan berdirinya Lembaga Pembinaan Perlindungan Konsumen (LP2K). Kemudian selanjutnya di Bandung berdiri juga Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI).

Berdirinya lembaga – lembaga perlindungan konsumen ini sangat berperan penting bagi perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Misalnya saja YLKI yang membantu konsumen untuk sadar akan hak – haknya, melakukan penelitian, pengujian produk, menerima aduan, dan melakukan advokasi melalui jalur pengadilan.³

Pada saat sekarang ini perlindungan konsumen telah berkembang dengan sangat baik dan telah mampu menjaga hak – hak dari konsumen – konsumen itu sendiri. Salah satu perkembangan yang nyata dalam sejarah perlindungan konsumen di Indonesia adalah diterbitkannya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang – undang ini memberikan langkah yang positif bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan adanya undang – undang ini, hak – hak konsumen semakin dilindungi serta tercapainya suatu kepastian hukum, keadilan, dan manfaat bagi perlindungan konsumen di Indonesia.

2.1.2. Pihak – pihak yang Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen

² <http://unjalu.blogspot.com/2011/03/hukum-perlindungan-konsumen.html>, diunduh pada hari Kamis ,20 Oktober 2011 pukul13.30 WIB.

³<http://www.scribd.com/doc/19394024/Penulisan-Karya-Ilmiah-tentang-Perlindungan-Konsumen>, diunduh pada hari Kamis 20 Otober 2011 pukul 13.33 WIB

Dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pihak – pihak yang saling berhubungan dalam perlindungan konsumen. Pihak – pihak tersebut antara lain :

2.1.2.1. Konsumen

Istilah “konsumen” telah diperkenalkan di beberapa negara sejak beberapa puluh tahun lalu. Asal mula istilah “konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer* atau dalam bahasa Belanda disebut *consument*. Pengertian dari *consumer* atau *consument* tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁴

Tujuan penggunaan barang atau jasa nantinya yang akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, konsumen diartikan 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.

Semakin dikenalnya istilah konsumen juga diikuti dengan adanya perkembangan beberapa negara yang telah menetapkan hak – hak konsumen yang digunakan sebagai landasan bagi pengaturan perlindungan konsumen. Di Indonesia sendiri telah banyak diselenggarakan studi untuk mempersiapkan dasar – dasar penerbitan suatu peraturan perundang – undangan tentang perlindungan konsumen.

Banyak naskah – naskah akademik yang membahas mengenai ruang lingkup dan peristilahan mengenai perlindungan konsumen. Beberapa naskah tersebut antara lain :

- a. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman (BPHN), yang menyusun batasan tentang konsumen akhir , yaitu pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan sendiri atau orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan.

⁴ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hal 103.

- b. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, mendefinisikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
- c. Kerjasama antara Fakultas Hukum Universitas Indonesia dengan Departemen Perdagangan RI, mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.⁵

Di Amerika Serikat pengertian konsumen (*consumer*) berarti “pemakai”, namun makna kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”. Korban tersebut bukan hanya mencakup pembeli dan pemakai saja, tetapi juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.⁶

Az Nasution menegaskan beberapa batasan konsumen, yaitu :⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang / jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang / jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.⁸

⁵ *Ibid*

⁶ *Ibid*, hal. 30.

⁷ *Ibid*, hal. 25.

⁸ *Ibid*.

Sedangkan bagi konsumen akhir, barang dan / jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen tersebut umumnya diperoleh di pasar – pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.⁹

2.1.2.2. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan definisi pelaku usaha sebagai setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁰

Undang – undang tersebut juga menjelaskan yang termasuk dalam pelaku usaha antara lain adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain – lain. Sebagaimana yang telah disebut mengenai definisi pelaku usaha, maka pelaku usaha mempunyai cakupan pengertian yang cukup luas.

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, dikenal juga istilah produsen. Pengertian produsen dan pelaku usaha sesungguhnya adalah pengertian yang berbeda. Berdasarkan *Directive*, pengertian produsen meliputi :¹¹

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang – barang manufaktur;
- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- c. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda – tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) membagi pelaku usaha dalam tiga kelompok. Ketiga kelompok tersebut terdiri atas :

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Indonesia, *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, *op. cit.*

¹¹ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hal. 41.

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Misalnya perbankan, perusahaan leasing, dan lain sebagainya.
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang – barang atau jasa – jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan / penolong dan bahan – bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang / badan usaha yang memproduksi sandang, orang / usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang / usaha berkaitan dengan jasa angkutan / perasuransian, dan lain sebagainya.
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat. Misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, supermarket, rumah sakit, kantor pengacara, dan lain sebagainya.¹²

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelaku usaha merupakan produsen jika memproduksi barang atau jasa (penghasil atau pembuat barang / jasa).

2.1.2.3. Pemerintah

Pemerintah mempunyai peran penting berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia. Agar tujuan Undang – Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diamanatkan pada Pasal 3 dapat tercapai, diperlukan adanya peran aktif pemerintah dalam membantu perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia.

Peran aktif pemerintah dalam perlindungan konsumen yaitu berupa pembinaan dan pengawasan terhadap terselenggaranya perlindungan terhadap konsumen. Tugas

¹² ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi, Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto*, (Jakarta : ISEI, 1990), hal. 8.

melaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh Menteri Perdagangan dan / atau Menteri teknis yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya. Upaya – upaya pembinaan yang wajib dilakukan oleh pemerintah meliputi :

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
3. Meningkatnya kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.¹³

Upaya pembinaan terhadap perlindungan konsumen ini juga didukung dengan ketentuan *Pasal 29 ayat (1) Undang – Undang No.8 Tahun 1999* yang menyatakan :

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Perkembangan perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari peran pemerintah. Pemerintah diharapkan dapat berperan serta dalam upaya melindungi konsumen dengan menjalankan fungsi pengawasan terhadap undang – undang yang ada agar berjalan dengan efektif. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen harus dilindungi oleh pemerintah agar hak – hak konsumen dan pelaku usaha dapat terpenuhi.

2.1.2.4. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

Lembaga Swadaya Masyarakat dalam hukum perlindungan konsumen biasa disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LKSM). Lembaga ini merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Dibentuknya lembaga ini untuk berperan aktif mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia. Perihal Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LKSM) ini diatur dalam Pasal 44 Undang – Undang No.8 Tahun 1999.

¹³Indonesia, (d) *Peraturan Pemerintah tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*, PP No. 58 Tahun 2001, LN. No. 103 Tahun 2001.

Pengaturan dan tugas – tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, yaitu :¹⁴

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati – hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
4. Membantu konsumen dalam rangka memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Walaupun berstatus sebagai lembaga non pemerintah, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga tetap harus membantu pemerintah dalam upaya perlindungan dan pengawasan terhadap hak – hak konsumen. Untuk dapat melaksanakan tugasnya tersebut, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bekerja sama dengan organisasi lain, baik yang bersifat nasional maupun internasional.

2.1.3. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Jika berbicara mengenai hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, maka hal yang terpenting dalam hubungan ini adalah mengenai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Hak – hak serta kewajiban tersebut diatur lebih lanjut dalam undang – undang perlindungan konsumen.

2.1.3.1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Jika kita melihat pada Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen ada delapan macam, yaitu :¹⁵

¹⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2000), hal. 214.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Secara universal ada beberapa hak – hak umum konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, antara lain :¹⁶

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- b. Hak atas informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak atas lingkungan hidup.

¹⁵ Indonesia, *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, *op. cit.*

¹⁶ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung : Mandar Maju, 2000), hal. 39.

Pada perkembangannya organisasi – organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Customer Union (IOCU)* juga menyebutkan beberapa hak konsumen, antara lain :¹⁷

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian.
- c. Hak mendapatkan pendidikan konsumen.
- d. Hak mendapatkan lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Selain itu konsumen juga mempunyai kewajiban yang antara lain diatur dalam Pasal 5 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

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

Kewajiban – kewajiban konsumen yang diatur pada pasal 5 tersebut menunjukkan pada kewajiban konsumen dalam hubungan ekonomi dengan pelaku usaha atau produsen. Kewajiban konsumen yang diatur pada undang – undang perlindungan konsumen memperlihatkan bahwa undang – undang perlindungan konsumen juga menempatkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha secara seimbang dengan mengatur kewajiban – kewajiban konsumen.

2.1.3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hubungan hukum antara Konsumen dan Pelaku Usaha tentunya juga menimbulkan adanya hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Hak dan kewajiban ini untuk memberikan batasan agar hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha berada pada koridor hukum yang tepat.

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 39.

Hak – hak pelaku usaha yang dirumuskan dalam Pasal 6 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Sementara itu kewajiban pelaku usaha yang diatur pada Pasal 7 Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan 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 diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2. Tahap –tahap Transaksi Konsumen

Tahap – tahap transaksi konsumen merupakan alur dari suatu proses terjadinya peralihan kepemilikan atas barang dan / atau jasa dari pelaku usaha kepada konsumen. Menurut Az. Nasution tahap – tahap ini terdiri antara lain :

2.2.1. Tahap Pra Transaksi

Tahap pra transaksi adalah tahap dimana pembelian, penyewaan, pemberian hadiah komersil dan sebagainya belum terjadi. Konsumen masih mencari keterangan dimana barang atau jasa kebutuhannya dapat ia peroleh, berapa harga dan apa pula syarat – syarat yang harus ia penuhi, serta mempertimbangkan berbagai fasilitas atau kondisi dari transaksi yang ia inginkan.¹⁸

Pada tahap ini diperlukan adanya informasi yang jujur dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Informasi tersebut berguna nantinya bagi konsumen untuk mempertimbangkan apakah akan membeli barang dan / atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Tahap pra transaksi ini juga diatur di dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999, antara lain :

Pasal 7 (b) :

Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pasal 8 ayat 2 :

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

2.2.2. Tahap Transaksi

Pada tahap transaksi telah terjadi peralihan suatu barang dan / atau jasa antara pelaku usaha dan konsumen. Pada tahap ini telah ada hubungan perikatan antara konsumen dan pelaku usaha akan objek yang akan diperjualbelikan.

¹⁸ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 38.

Konsumen maupun pelaku usaha terikat pada hal – hal yang disepakati dalam jual beli. Konsumen misalnya terikat dengan persyaratan untuk membayar sesuai dengan harga yang disepakati. Pelaku usaha misalnya terikat pada bagaimana cara penyerahan barang dilakukan, dan sebagainya. Pada tahap transaksi ini juga sering sekali terjadi berbagai permasalahan. Pencantuman syarat baku oleh pelaku usaha sering menjadi permasalahan pada tahap ini. Umumnya pencantuman klausula baku sering tidak disadari oleh konsumen.

Pencantuman klausula baku diatur lebih khusus dalam Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, permasalahan yang kerap terjadi juga pada cacat produk pada barang yang diperjualbelikan. Terhadap ini berlaku ketentuan pada Pasal 1504 KUHPerdara dan juga Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

2.2.3. Tahap Purna Transaksi

Tahap purna transaksi umumnya juga disebut sebagai tahap purna jual. Pada tahap ini transaksi konsumen telah selesai dilakukan. Konsumen umumnya telah memiliki barang dan / atau jasa yang ia terima dari pelaku usaha. Tahap purna transaksi juga tidak lepas dari berbagai permasalahan. Permasalahan yang umum terjadi adalah mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap produk yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Tanggung jawab ini yang sering sekali menjadi permasalahan. Pencantuman klausula baku sering menjadi sesuatu yang menjadi dasar pembelaan bagi pelaku usaha untuk lepas dari tanggung jawabnya.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

- perawatan kesehatan dan / atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 - (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
 - (5) Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

1.3. Klausula Baku

2.3.1. Pengertian Klausula Baku

Klausula baku berasal dari istilah bahasa Belanda, yaitu *standard voorwaarden* atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *standard contract*. Banyak ahli memberikan pengertian akan klausula baku. Hondius mengatakan bahwa klausula baku merupakan konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas.¹⁹ Sementara itu Mariam Darus Badruzaman menyebut klausula baku sebagai perjanjian baku (*standard*) yang merupakan perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.²⁰

Pengertian lainnya juga diberikan oleh Abdulkadir Muhammad yang mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum

¹⁹ Mariam Darus Badruzaman (1), *op. cit.*

²⁰ *Ibid*

dengan pengusaha. Yang distandardisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran.²¹

Jika melihat pada Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pada pasal 1 butir ke-10 klausula baku diartikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan / atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²²

2.3.2. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang – undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku yang diatur pada Pasal 18. Ketentuan tersebut meliputi :

Pasal 18 ayat 1 : *Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan dan diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan / atau perjanjian apabila :*

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan /atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

²¹ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 2.

²²Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, *op.cit.*

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual-beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pasal 18 ayat 2 : *Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.*

Pasal 18 ayat 3 : *Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagai dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.*

Pasal 18 ayat 4 : *Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.*

Sementara itu dalam penjelasan pasal 18 ayat (1) dapat ditemukan pernyataan bahwa larangan klausula baku tersebut dibuat untuk melindungi asas kebebasan berkontrak dari pelaku usaha dan khususnya konsumen. Asas kebebasan berkontrak sendiri merupakan suatu asas dalam hukum perikatan perdata yang pada intinya mengatur bahwa setiap pihak (dalam hal ini berarti merujuk pada pelaku usaha dan konsumen) bebas menentukan isi dari perjanjian.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencantuman dari klausula baku itu sendiri sangat bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak, yang mana klausula baku itu sendiri merupakan klausula yang dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha, dan sangat merugikan kedudukan dari konsumen.

2.3.3. Tinjauan Klausula Baku dari Hukum Perikatan

Pada prakteknya di Indonesia dikenal empat macam jenis perjanjian baku, antara lain :²³

1. Perjanjian baku sepihak, yang merupakan perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan Pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu. Dalam bidang agraria misalnya, dapat dilihat formulir – formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian – perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk

²³ Mariam Darus Badruzaman (2), *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung : Citra Aditya, 1994) hal. 46.

memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda biasa disebut dengan *contract model*.

4. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak – pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya dalam perjanjian buruh kolektif.

Jika dilihat dari hukum perikatan, pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan undang – undang perlindungan konsumen menunjukkan “itikad tidak baik” dari pelaku usaha, karena merupakan perjanjian yang sepihak serta tidak sesuai dengan syarat – syarat sahnya suatu perjanjian.

Suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila telah memenuhi disebutkan sebagai berikut :²⁴

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Mengenal suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Jika kita melihat dari syarat – syarat diatas, maka dua syarat pertama merupakan syarat subjektif dan dua syarat terakhir merupakan syarat objektif suatu perjanjian. Tindakan pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat dilihat sebagai penyalahgunaan keadaan dalam hukum perikatan, yaitu sebab yang halal.

Selain itu, pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi konsumen dapat juga dinyatakan sebagai perbuatan melawan hukum. Mariam Darus

²⁴ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, Diterjemahkan oleh Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio, (Jakarta : Pradnya Paramita, 2008), Pasal 1320.

Badruzaman²⁵, mengatakan bahwa syarat-syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum adalah :

1. Harus ada perbuatan, yang dimaksud dengan perbuatan ini adalah baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif, artinya setiap tingkah laku berbuat atau tidak berbuat.
2. Perbuatan itu harus melawan hukum.
3. Ada kerugian.
4. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian.
5. Ada kesalahan (*schuld*).

Tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan undang – undang perlindungan konsumen jelas telah memenuhi syarat – syarat perbuatan melawan hukum. Penerapan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha bertentangan dengan pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan dapat dikatakan sebagai perbuatan yang bertentangan dengan Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata, yaitu asas itikad baik. Pelaku usaha telah menunjukkan “itikad tidak baik” dengan mencantumkan klausula baku.

Walaupun dengan pencantuman klausula baku konsumen tetap saja “sepakat” dengan isi perjanjian tersebut, namun harus dilihat jika “sepakat” tersebut lebih merupakan dari timbulnya suatu “paksaan”. “Paksaan” tersebut terjadi karena pelaku usaha lebih memiliki keunggulan ekonomi dan psikologis dari konsumen. Dengan memanfaatkan keunggulan psikologis dan ekonomi yang dimilikinya, pelaku usaha memanfaatkan hal tersebut untuk mendapat keuntungan dari klausula baku yang diterapkannya.

2.3.4. Penyalahgunaan Keadaan dalam Klausula Baku

Penyalahgunaan keadaan sering sekali terjadi dalam pencantuman klausula baku. Pada umumnya penyalahgunaan ini dapat terjadi jika suatu perjanjian lahir karena adanya

²⁵ Mariam Darus Badruzaman (3), *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, (Bandung : Alumni, 1996), hal. 146-147.

keunggulan salah satu pihak, baik keunggulan ekonomi, keunggulan psikologi dan lainnya.²⁶ Secara garis besar penyalahgunaan keadaan dibagi menjadi dua, yaitu :²⁷

- a. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi dari satu pihak terhadap pihak lain.
- b. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologi dari pihak satu terhadap pihak lain.

Adapun syarat-syarat dari penyalahgunaan secara ekonomi adalah :²⁸

- a. Satu pihak dalam perjanjian lebih unggul dalam bidang ekonomi dari pihak lainnya.
- b. Pihak lain terdesak melakukan perjanjian yang bersangkutan.

Dalam hal ini ada keadaan terdesak dari pihak yang lemah secara ekonomi dan tak ada alternatif bagi pihak tersebut untuk mengadakan perundingan terhadap pihak lawan.

Berbeda dari penyalahgunaan keadaan ekonomi, maka penyalahgunaan keadaan psikologis memiliki syarat :²⁹

- a. Adanya ketergantungan dari pihak lemah yang disalahgunakan oleh pihak yang mempunyai keunggulan psikologi.
- b. Adanya kesukaan psikologi yang luar biasa antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.

Sama halnya dengan penyalahgunaan keadaan ekonomi, maka pada penyalahgunaan keadaan secara psikologi pun pihak yang lemah, dalam hal ini adalah konsumen, tidak memiliki kesempatan untuk berunding.

²⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 2010, hal. 120.

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid*, hal. 121.

²⁹ *Ibid.*

2.3.5. Akibat Pencantuman Klausula Baku

Dalam pencantuman klausula baku sering sekali hak – hak konsumen dilanggar dan konsumen mengalami kerugian. Dampak dari pencantuman klausula baku, dapat dilihat dari dua pihak. Pada pihak pertama konsumen selaku pihak yang sering menerima dengan ”terpaksa” klausula baku tersebut dapat dimungkinkan akan menderita kerugian. Kerugian tersebut dapat terjadi karena ternyata barang dan / atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan standard yang diperjanjikan. Namun konsumen tidak dapat mengajukan ganti rugi karena barang dan / atau jasa yang diperdagangkan tersebut dicantumkan klausula baku.

Sedangkan dari pihak pelaku usaha, pencantuman klausula baku sebagai perjanjian yang telah dipersiapkan sebelumnya merupakan sebuah keuntungan bagi pelaku usaha tersebut. Namun undang – undang perlindungan konsumen memberikan pengaturan terhadap akibat dari pencantuman klausula baku. Terhadap pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, maka klausula baku tersebut batal demi hukum. Hal ini sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu pelaku usaha dalam pencantuman klausula baku harus memperhatikan apa yang telah diamanatkan oleh undang – undang perlindungan konsumen. Namun yang harus diperhatikan adalah batal demi hukumnya klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen harus dilakukan dengan penetapan pengadilan.

2.4. Sanksi dalam Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat dikatakan sebagai hubungan hukum karena telah ada hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hubungan ini sering terjadi permasalahan yang ditimbulkan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Terhadap hal ini Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan sanksi bagi pihak – pihak yang melanggar ketentuan hukum perlindungan konsumen khususnya dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

2.4.1. Sanksi Administratif

Mengenai sanksi administratif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberikan kewenangan oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Hal ini diatur pada Pasal 60 Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi Administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang – undangan.

Sanksi administratif ini dapat dijatuhkan BPSK jika pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, tidak memberi ganti rugi kepada konsumen dalam bentuk pengembalian uang / penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis, terjadi kerugian akibat produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha, dan pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas pinjaman purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan.³⁰

2.4.2. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen diatur mulai dari Pasal 61 sampai dengan Pasal 63. Pada Pasal 61 dikatakan bahwa “Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan / atau pengurusnya”.

Pasal 62 Ayat 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen merumuskan sanksi terhadap pelaku usaha dan / atau pengurusnya yang melakukan pelanggaran terhadap:

1. Pasal 8 mengenai barang dan / jasa yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Pasal 9 dan Pasal 10 mengenai informasi yang benar.

³⁰ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani , *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Pustaka Utama), hal. 82.

3. Pasal 13 ayat (2) mengenai penawaran obat – obatan dan hal – hal yang berhubungan dengan kesehatan.
4. Pasal 15 mengenai penawaran barang secara paksa (fisik).
5. Pasal 17 Ayat (1) huruf a, b, c, dan e mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan.
6. Pasal 18 mengenai pencantuman klausula baku.

Terhadap kesemua hal ini dikenakan penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Sementara itu pada ayat 2 dijelaskan mengenai pelanggaran – pelanggaran dengan ketentuan :

1. Pasal 11 mengenai penjualan secara obral atau lelang.
2. Pasal 12 mengenai penawaran dengan tarif khusus.
3. Pasal 13 ayat (1) mengenai pemberian hadiah secara cuma – cuma.
4. Pasal 14 mengenai penawaran dengan memberikan hadiah melalui undian.
5. Pasal 16 mengenai penawaran pesanan.
6. Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f mengenai produksi iklan yang bertentangan dengan etika, kesusilaan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Pada ayat 3 juga dijelaskan bahwa terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian maka akan diberlakukan ketentuan pidana secara umum. Pada Pasal 63 dikatakan terhadap sanksi pidana sebagaimana yang dimaksudkan pada Pasal 62 dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa :

- a. Perampasan barang tertentu.
- b. Pengumuman keputusan hakim.
- c. Pembayaran ganti rugi.
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau
- f. Pencabutan izin usaha.

BAB 3

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PRODUK CACAT DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK OLEH PELAKU USAHA

3.1. Produk Cacat

Pada era perdagangan bebas seperti saat ini, permasalahan mengenai produk cacat merupakan salah satu hal yang sangat sering terjadi. Perdagangan bebas menuntut adanya suatu persaingan yang kompetitif dari para pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang banyak dan berkualitas bagus.

Permasalahan yang sering timbul dalam hal ini adalah tidak adanya seleksi internal yang ketat terhadap produk yang dilempar ke pasar. Demi memenuhi tuntutan pasar akan produk yang banyak, kualitas produk sering tidak diperhatikan dengan baik, akibatnya produk cacat sering sekali ditemui. Sering sekali konsumen tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan keinginannya dan sesuai dengan informasi yang diberikan atas barang tersebut karena mengalami cacat produk.

Tuntutan era perdagangan bebas sering tidak didukung oleh *management control* yang baik terutama dari produsen, sehingga produk cacat baik itu cacat design maupun cacat manufaktur sering ditemui dalam hubungan jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen. Keadaan seperti ini tentunya akan sangat merugikan konsumen, karena konsumen sering tidak mendapat tanggung jawab yang memuaskan dari penjual atau pelaku usaha atas produk cacat yang diperjualbelikan.

Perihal produk cacat dan pengaturan produk cacat pada hukum perlindungan konsumen akan dijelaskan lebih lanjut pada bagian berikutnya.

3.1.1. Pengertian Produk Cacat

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara jelas dan lengkap mengenai produk cacat. Tidak ada bab yang membahas mengenai ketentuan produk cacat pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu tidak ada juga defenisi yang jelas mengenai apa itu produk cacat pada Undang – undang Perlindungan Konsumen.

Namun ada beberapa defenisi mengenai produk cacat, antara lain :

Emma Suratman :

Produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal – hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat – syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.¹

Tim Kerja Penyusun Naskah Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI :

Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan, atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang.²

¹ Az. Nasution (1), *op.cit*, hal. 248.

²<http://staff.blog.ui.ac.id/abdul.salam/2008/07/17/cacat-tersembunyi-latent-defect/>, diakses pada Sabtu 12 November 2011, Pkl 21.30 WIB.

3.1.2. Pengaturan Produk Cacat dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya perihal mengenai produk cacat tidak diatur secara jelas di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Pengaturan akan produk cacat terdapat dalam Pasal 19 draft rancangan Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh pemerintah.³

Tidak diaturnya secara jelas mengenai pengaturan produk cacat dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen membuat proses pertanggungjawaban terhadap produk cacat tidak mempunyai dasar yang kuat. Jika melihat pada sistem hukum perlindungan konsumen di beberapa negara maju, maka konsep pertanggungjawaban terhadap produk cacat telah diatur dengan baik.

Misalnya saja pada pernyataan *Directive* Masyarakat Eropa yang menyatakan *Hukum Tanggung Jawab Produk masyarakat Eropa menyatakan suatu produk dinyatakan cacat apabila produk tersebut tidak memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan yang diharapkan oleh konsumen, baik dalam hal bentuk / desain maupun dalam hal instruksi bagaimana cara penggunaan seharusnya, dan kapan suatu produk dapat diedarkan pada batas – batas yang sama bagi konsumen.*⁴

Selain itu di Amerika Serikat Hukum Tanggung Jawab Produk menjadikan “produk cacat” sebagai elemen penting. Di Amerika Serikat, kategori produk cacat dibagi tiga, yaitu :

- a. Cacat Manufaktur;
- b. Cacat *Design*;

³ Pasal 19 draft rancangan Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh pemerintah ” (1) *Pelaku usaha wajib menerima kembali barang yang telah dibeli oleh konsumen karena barang tersebut cacat atau rusak dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.*

⁴ European Community Directive No. 374/ 1985 Art. 6.

c. Cacat Peringatan dan Petunjuk.⁵

Cacat Manufaktur merupakan barang atau produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pembuatnya. Cacat *Design* pada umumnya terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri dari *design*, komposisi atau konstruksi.

Sedangkan cacat peringatan dan petunjuk berhubungan dengan informasi yang tidak memadai dalam pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada si pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atas resiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen pembuat atau *supplier* dapat memberikan jaminan bahwa produk – produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan.⁶

Jenis – jenis cacat produk yang disampaikan di atas pada faktanya sulit untuk dijadikan standar untuk menentukan dalam keadaan mana suatu produk digolongkan sebagai produk cacat. Maka oleh karena itu menurut Jerry J. Phillips yang diterjemahkan oleh Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, menuturkan beberapa standar konseptual untuk menetapkan cacat produk, yaitu:

a. Harapan Konsumen

Standar harapan konsumen pada dasarnya sama dengan *standar merchantability* (kelayakan untuk dijual), dimana barang yang dijual harus sesuai dengan tujuan penggunaan barang tersebut. Konsumen pada umumnya memilih barang yang akan dibelinya karena telah mengetahui untuk apa tujuan dari barang yang dibelinya tersebut. Oleh karena itu standar harapan konsumen harus sesuai dengan standar kelayakan barang untuk dijual.

⁵ Inosentius Samsul *Perlindungan Konsumen kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta : Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pasca Sarjana, 2004), hal 183.

⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *op.cit*, hal. 161.

b. Dugaan Pengetahuan Penjual

Dugaan pengetahuan penjual merupakan cara lain untuk pengujian kecacatan produk. Apakah penjual lalai dengan menempatkan produk yang seharusnya tidak diedarkan dipasaran karena tidak sesuai dengan standar kelayakan untuk dijual dan membahayakan konsumen. Pada dasarnya antara harapan konsumen dan dugaan pengetahuan si penjual saling berkaitan erat.

Harapan konsumen akan suatu produk dapat menjadi ukuran bagi si penjual untuk memasarkan produknya. Jika ternyata produk yang dipasarkan oleh si penjual tidak memenuhi standar kelayakan untuk dijual, maka dapat dilihat bagaimana dugaan pengetahuan penjual atas produk yang dipasarkannya tersebut.

c. Keseimbangan Antara Resiko dan Manfaat

Dalam suatu produk yang dipasarkan, harus dilihat bagaimana keseimbangan antara resiko dan manfaat atas dipasarkannya produk tersebut. Apakah dengan dipasarkannya suatu produk ternyata mengakibatkan lebih besar resiko dari pada manfaat? Atau ternyata lebih besar manfaat dari pada resiko yang dapat ditimbulkan. Terhadap hal ini, diperlukan suatu keputusan dan analisis dari pihak penjual dan produsen. Mereka harus dapat mempertimbangkan analisa resiko dan manfaat dari penjualan suatu produk.

d. *State of Arts*

State of Arts biasanya didefinisikan sebagai pengetahuan keilmuan dan teknologi yang tersedia atau ada pada saat produk dipasarkan. *State of Arts* merupakan ketiadaan pengetahuan atau kemampuan untuk menghilangkan bahaya yang diduga, digunakan untuk menentukan apakah suatu produk benar – benar aman.

Sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya bahwa Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengaturan yang memadai terhadap produk cacat. Salah satu pengaturan terhadap produk cacat dalam undang – undang tersebut terdapat pada Pasal 8 ayat (2) yaitu : *Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa*

memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Sedangkan pada ayat ketiga lebih membahas kepada produk cacat dalam bidang farmasi dan pangan.

Pengaturan tersebut menekankan pada adanya produk cacat hasil dari produksi. Sedangkan undang – undang tersebut juga tidak mengatur mengenai cacat tersembunyi. Perihal pengaturan akan cacat tersembunyi dapat dijumpai landasan hukumnya pada Pasal 1504 KUHPerdata.⁷ Pasal tersebut mengamanatkan bahwa penjual bertanggung jawab adanya “cacat tersembunyi” pada produk yang dijualnya.

3.2. Prinsip Tanggung Jawab Produk oleh Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab produk oleh pelaku usaha merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Tanggung jawab produk merupakan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang telah diperjualbelikannya dengan konsumen. Apakah produk tersebut sesuai dengan yang diperjanjikan, atau produk tersebut mengalami cacat sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.

Jika berbicara mengenai tanggung jawab produk, maka akan ada beberapa hal yang merupakan karakteristik dasar dari tanggung jawab produk. Karakteristik dasar dari tanggung jawab produk (*product liability*) adalah perbuatan melawan hukum, maka unsur – unsur yang harus dibuktikan oleh konsumen, yaitu :

- a. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pengusaha / perusahaan;
- b. Unsur kerugian yang dialami konsumen atau ahli warisnya;
- c. Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

⁷ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – instrumen Hukumnya*, cet 2 (Jakarta : PT Citra Aditya Bakti), hal 252.

Sedangkan unsur kelalaian / kesalahan tidak menjadi kewajiban konsumen untuk membuktikannya. Sebaliknya hal ini menjadi kewajiban pengusaha untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan / kelalaian padanya.

Menurut doktrin *product liability*, tergugat dianggap telah bersalah (*presumption of guilty*), kecuali jika ia mampu membuktikan bahwa ia tidak melakukan kelalaian / kesalahan. Seandainya ia gagal membuktikan ketidaklalaiannya, maka ia harus memikul resiko kerugian yang dialami pihak lain karena mengkonsumsi / menggunakan produknya.⁸

Tanggung jawab produk sangat erat kaitannya dengan niat dan keinginan dari pelaku usaha / produsen dalam bertanggung jawab terhadap produk yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selanjutnya akan dibahas mengenai pengertian, konsep dasar tanggung jawab pada produk cacat, serta prinsip tanggung jawab produk sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

3.2.1. Pengertian Tanggung Jawab Produk

Terminologi tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan terminologi yang baru dikenal dalam ilmu hukum Indonesia sejak Undang – undang Perlindungan Konsumen diterbitkan. Istilah *product liability*, dapat diartikan sebagai tanggung gugat produk atau tanggung jawab produk.

Product liability berasal dari negara – negara peserta perdagangan bebas seperti : Jepang, Inggris, Belanda, Amerika Serikat, dan Masyarakat Ekonomi Eropa serta negara – negara lainnya yang sudah terbiasa menjadikan hukum sebagai alat rekayasa sosial menuju kepastian hukum yang berkeadilan sosial.⁹ Secara historis, *product liability* lahir karena adanya ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen,

⁸ *Ibid*, hal 253

⁹ *Ibid*, hal 247

dimana produsen yang pada awalnya menerapkan strategi *product oriented* dalam pemasaran produknya harus mengubah paradigmanya menjadi *consumer oriented*.

Jika berbicara mengenai *product liability* maka akan lebih baik jika kita mengetahui pengertiannya dari beberapa pengertian / rumusan. Antara lain :

*Product liability : refers to the legal liability of manufactures and sellers to compensate buyers, users, and even by standers, for damages or injuries suffered because of defects in good purchased.*¹⁰

Ada penjelasan lain yang menggarisbawahi bahwa *product liability* terbatas pada wilayah hukum yang membebaskan pertanggungjawaban pada produsen dan penyedia barang – barang lainnya atas kerugian fisik dan kerugian material yang disebabkan produk yang diperjualbelikan.¹¹

Sedangkan dalam terminologi bahasa Belanda tanggung jawab produk disebut sebagai *produktenaansprakelijkeheid*, yaitu tanggung jawab pemilik pabrik untuk barang – barang yang dihasilkannya, misalnya yang berhubungan dengan kesehatan pembeli, pemakai (konsumen) atau keamanan produk.¹²

Pengertian mengenai *product liability* juga dikemukakan oleh Schmitthoff yang mendefinisikan *product liability* sebagai : *the liability of the producer of a product which owing to defect, causes injury, damage or loss to the ultimate user.*¹³

¹⁰ *Ibid.*, dikutip dari Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary* (St. Paul Minn : West Publishing Co, 1983), hsl. 1089.

¹¹ *Ibid.*, dikutip dari Mark E. Roszkowski, *Business Law : Principles, Cases, and Policy* (New York USA : Addison-Wesley, 1997), hal. 354 dan seterusnya (Chapter Product Liability).

¹² *Ibid.*, dikutip dari N. E. Algra & H.R.W. Gokkel, *Kamus Istilah Hukum Fockema – Andreae : Belanda – Indonesia* (terjemahan oleh Saleh Adiwinata dkk) (Bandung : Binacipta, 1983), hal. 420.

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, dikutip dari Zigurds L. Zile, *Product Liability, Teaching Material dalam The Thriteenth Annual Summer Program in United States Law Legal Institution*, Agustus 1995, University of Wisconsin Madison : United States of America.

Agnes M. Toar memberikan defenisi *product liability* sebagai : tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan / menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.¹⁴

Pengertian *product liability* juga diberikan oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti yang memberikan pengertian *product liability* sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.¹⁵

Adapun mengenai ciri – ciri dari *product liability* dengan mengambil pengalaman dari Masyarakat Eropa dan terutama Negeri Belanda, dapat dikemukakan secara singkat sebagai berikut.

- (1) Yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah
 - a. Pembuat produk jadi (*finished product*);
 - b. Penghasil bahan baku;
 - c. Pembuat suku cadang;
 - d. Setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu;
 - e. Importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan;
 - f. Pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

¹⁴ *Ibid*, dikutip dari Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan (Pada Umumnya) dan Tanggung Jawab Produk atas Produk di Indonesia*, hal. 7.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 101.

(2) Yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen adalah konsumen akhir (*end consumer* atau *ultimate consumers*);

(3) Yang dapat dikualifikasikan sebagai produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen / bagian dari benda bergerak atau benda tetap lain, listrik, dengan pengecualian produk – produk pertanian dan perburuhan;

(4) Yang dapat dikualifikasi sebagai kerugian adalah kerugian pada manusia (*death* atau *personal injury*) dan kerugian pada harta benda, selain dari produk yang bersangkutan;

(5) Produk dikualifikasi sebagai mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang dapat diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek, antara lain :

a. Penampilan produk (*the presentation of the product*);

b. Maksud penggunaan produk (*intended use of the product*);

c. Saat ketika produk ditempatkan di pasaran (*the time when the product was put into circulation*).¹⁶

3.2.2. Konsep Produk Cacat sebagai Dasar Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab telah dikenal dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yang terdapat pada pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Namun pasal tersebut belum memberikan pengaturan secara jelas mengenai produk cacat sebagai dasar tanggung jawab.

¹⁶ *Ibid.*, hal. 102.

Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan dengan terminologi kata “kerusakan, pencemaran, dan /atau kerugian” konsumen. Pengertian “kerusakan” pada dasarnya telah dapat mewakili “produk cacat”. Tetapi penggunaan kata “kerusakan” tidak menggambarkan secara umum bagaimana konsep pertanggung jawaban pada produk cacat.

Inosentius Samsul pada bukunya yang berjudul *Perlindungan Konsumen kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* mengatakan, salah satu unsur penting dalam doktrin tanggung jawab produk adalah persyaratan “produk cacat” (*defective product*).¹⁷ Pentingnya faktor kondisi produk ini menyebabkan tanggung jawab produk dikenal dengan istilah *defective liability*.

Pengaturan mengenai produk cacat justru terdapat pada draft rancangan perlindungan konsumen yang diajukan oleh pemerintah. Pada rumusan Pasal 19 ayat (1) yang diajukan oleh pemerintah, dikatakan bahwa *Pelaku usaha wajib menerima kembali barang yang telah dibeli oleh konsumen karena barang tersebut cacat atau rusak dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan*.

Pada negara – negara lain, umumnya konsep produk cacat juga dimasukkan sebagai dasar tanggung jawab. Bahkan hal ini menjadi elemen penting dari doktrin *product liability*. Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, di Amerika Serikat mengenal tiga kategori produk cacat, yaitu cacat manufaktur, cacat *design*, dan cacat instruksi dan peringatan.

Di Jepang cacat produk tidak hanya dimaksudkan berkurangnya kualitas pada produk tetapi juga kehilangan keselamatan pada produk yang dapat menyebabkan kerusakan pada tubuh manusia atau harta benda atau mengancam kehidupan manusia.¹⁸ Beberapa contoh diatas menunjukkan bahwa pada negara – negara maju produk cacat telah dijadikan dasar sebagai pertanggung jawaban.

¹⁷ Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal. 182.

¹⁸ Jepang, *Product Liability Law* No 85 / 1994.

Konsep produk cacat memang belum menjadi dasar tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Namun Inosentius Samsul memberikan pendapat bahwa dalam setiap kegiatan produksinya produsen wajib memberikan peringatan berbagai resiko dari produk yang dijualnya. Tanpa adanya peringatan, maka produk tersebut telah tergolong cacat, dan menjadi subjek tanggung jawab produk.¹⁹

Hal ini karena pada dasarnya dalam beberapa kasus penggunaan suatu produk akan menjadi berbahaya jika digunakan secara tidak tepat. Misalnya semen merupakan produk yang tidak berbahaya jika digunakan secara tepat. Tetapi jika semen melebur mengenai kulit tangan atau kaki maka dapat saja akan membahayakan.

Dalam kasus seperti itu, produsen tidak dapat dimintai pertanggungjawaban karena penggunaan yang tidak tepat dan tidak sesuai dengan instruksi. Sikap pengadilan Amerika Serikat terhadap hal ini menyimpulkan bahwa tidak ada pertanggung jawaban kerugian jika produk tidak digunakan secara normal.²⁰ Ini merupakan salah satu alasan mengapa produsen wajib mencantumkan peringatan dan instruksi terhadap setiap produk yang dijualnya.

Oleh karena itu dapat disimpulkan dikarenakan tidak ada dasar konsep produk cacat sebagai dasar tanggung jawab dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, maka dalam setiap produk yang dijual oleh produsen / pelaku usaha wajib mencantumkan instruksi dan peringatan agar penggunaan produk dapat dilakukan sebagaimana mestinya.

3.2.3. Prinsip - prinsip Tanggung Jawab Produk

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab produk yang dikenal dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah :

1. Kesalahan (*liability based on fault*)

¹⁹ Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal. 185.

²⁰ *Ibid.*

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) merupakan prinsip yang umum berlaku dalam ilmu hukum. Prinsip ini menekankan tanggung jawab berdasarkan kesalahan yang dilakukan. Dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPer) prinsip ini terlihat dengan jelas khususnya pada pasal 1365, 1366, 1367.

Misalnya saja mengenai perbuatan melawan hukum yang tercantum pada Pasal 1365 KUHPer, unsur kesalahan terlihat dengan jelas. Pasal 1365 ini mempunyai unsur – unsur :

- a. adanya perbuatan.
- b. perbuatan tersebut harus melawan hukum.
- c. adanya kerugian.
- d. adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian.
- e. adanya kesalahan.²¹

Pada unsur yang terakhir terdapat unsur kesalahan. Hal ini membuktikan bahwa pada dasarnya pertanggung jawaban dengan menggunakan unsur kesalahan merupakan hal yang umum yang dipergunakan dalam sistem hukum di Indonesia.

Tanggung jawab dengan berdasarkan unsur kesalahan pada umumnya dapat diterima oleh masyarakat, karena tanggung jawab tersebut didasarkan pada adanya kesalahan yang dilakukan oleh salah satu pihak terhadap pihak lain yang dirugikan.

2. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Pada prinsip ini, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Azas ini

²¹ Mariam Darus Badruzaman (3), *op.cit*, hal. 146 - 147.

biasa disebut dengan pembuktian terbalik (*omkering van bewijlast*).²² Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Teori ini jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak cukup relevan.²³

Jika teori ini digunakan maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti – bukti jika ia tidak bersalah.²⁴ Tetapi pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab kerusakan jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau bukan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha.

3. Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya menurut akal sehat dapat dibenarkan. Contoh penerapannya ada pada hukum pengangkutan.

Pada hukum pengangkutan kehilangan atau kerusakan pada tas penumpang menjadi tanggung jawab penumpang, tetapi penumpang dapat meminta tanggung jawab dari pengangkut dengan syarat penumpang dapat menunjukkan bukti kesalahan pengangkut.²⁵ Namun, prinsip ini sudah mulai ditinggalkan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip *liability based on fault*, dimana pada prinsip ini Tergugat (Pelaku Usaha) harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen tanpa harus membuktikan ada atau tidaknya kesalahan pada dirinya.

²² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Penerbit Grasindo), 2000, hal. 60 - 61.

²³ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hal. 95.

²⁴ *Ibid*.

²⁵ Sidharta, *op.cit*, hal. 61 - 62.

Prinsip ini menentukan pula adanya tanggung jawab si pelaku bila ternyata ada *force major*.²⁶

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama *product liability*.²⁷

5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip ini merupakan prinsip yang sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat.²⁸ Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan harus berdasarkan peraturan perundang – undangan yang jelas. Hal ini diatur pada Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

3.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengaturan akan produk cacat sebagai dasar tanggung jawab pelaku usaha / produsen, namun terhadap produk yang mengalami cacat, tetap harus ada tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha / produsen. Hal ini untuk melindungi hak – hak konsumen.

²⁶ *Ibid.*, hal. 62 - 64.

²⁷ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 97.

²⁸ *Ibid.*, hal. 98.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam produk cacat akan dibahas lebih lanjut dengan memaparkan peraturan – peraturan yang telah ada mengenai produk cacat dan dihubungkan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang secara umum dikenal dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

3.3.1. Peraturan Mengenai Produk Cacat

Pengaturan mengenai produk cacat sebenarnya telah diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya mengenai “cacat tersembunyi”. Pengaturan mengenai pertanggung jawab terhadap produk cacat dalam KUHPerdata terdapat dalam Pasal 1504 KUHPerdata. Pasal tersebut mewajibkan penjual untuk bertanggung jawab terhadap penggunaan produk yang dijualnya.

Dalam hal ini penjual dapat merupakan pelaku usaha atau produsen. Pasal tersebut juga menekankan jika pembeli menemukan cacat pada barang yang dibelinya, maka pembelian tersebut dapat dibatalkan atau sekurang – kurangnya pembeli dapat meminta pengurangan harga barang. Pengaturan dalam KUHPerdata ini menunjukkan bahwa pengaturan terhadap produk cacat sesungguhnya telah diatur dalam Hukum Positif di Indonesia.

Namun dikarenakan pengaturan pada KUHPerdata ini bersifat umum, maka semangat perlindungan konsumen tidak terlalu terlihat. Pasal 1505 KUHPerdata selanjutnya menekankan bahwa pada ganti kerugian yang diberikan hanya sebatas pada adanya cacat tersembunyi dan bukan pada cacat yang kelihatan oleh si pembeli.

Selanjutnya pada Pasal 1507 KUHPerdata juga mengatur mengenai mekanisme ganti rugi bagi si pembeli terhadap barang yang mengalami cacat tersebut. Pembeli dapat menuntut ganti rugi dengan pengembalian seluruhnya terhadap barang yang dijual oleh penjual atau tetap dapat memiliki barang tersebut dengan mekanisme penggantian setengah biaya harga pembelian.

Apabila ternyata penjual telah mengetahui sebelumnya akan cacat yang terdapat pada barang yang diperjualbelikannya, maka ia diwajibkan untuk mengembalikan harga

pembelian yang telah diterimanya, serta diwajibkan mengganti segala biaya, kerugian, dan bunga kepada pembelian (Pasal 1508 KUHPerdara).

Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, terminologi penggunaan kata “cacat” hanya terdapat pada Pasal 8 ayat (2) dan Pasal 11 huruf b. Tidak adanya pengaturan yang jelas mengenai konsep produk cacat sebagai dasar pertanggung jawaban tidak mengurangi eksistensi dari Undang – undang Perlindungan Konsumen dalam mengatur permasalahan mengenai produk cacat.

Pengaturan dalam Undang – undang Perlindungan Konsumen tersebut terdapat pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 11, dan juga Pasal 19. Dimana ketentuan pasal – pasal tersebut mengatur mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha.

Pengaturan mengenai produk cacat ini tidak akan dapat berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan kesadaran semua pihak yang terlibat di dalamnya. Kesadaran semua pihak diperlukan untuk dapat memberikan hal yang positif bagi perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, khususnya dalam permasalahan mengenai produk cacat.

3.3.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 Undang – undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan dalam pasal tersebut menyebutkan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan / atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan diatas, maka dapat diketahui tanggung jawab pelaku usaha meliputi :²⁹

- (1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- (2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
- (3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Dari pemaparan akan tanggung jawab pelaku usaha diatas, dapat dilihat bahwa adanya produk barang dan / atau jasa yang cacat bukan merupakan satu – satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen.

Selanjutnya Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengatakan bahwa ada beberapa kelemahan yang terdapat dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut antara lain terlihat pada ayat 2, dimana konsumen hanya akan mendapatkan salah

²⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *op.cit.*, hal. 126.

satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau atas perawatan kesehatan.³⁰

Padahal konsumen juga dapat mengalami kerugian atas harga barang serta menderita suatu penyakit sekaligus. Misalnya saja pada konsumen mobil yang dimana mobilnya terbakar karena ada permasalahan produksi dari mesin mobil. Dalam hal ini konsumen mengalami kerugian atas harga barang dan juga dapat mengalami penyakit akibat peristiwa tersebut.

Oleh karena itu ketentuan dalam pasal 19 ayat (2) yang hanya memberikan opsi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo tidak tepat.

Penggunaan kata “dan / atau” harus dihapuskan sehingga konsumen juga dapat mendapatkan haknya atas kerugian harga barang dan juga mendapatkan biaya perawatan sekaligus.³¹

Kritik Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo terhadap Pasal 19 Undang – Undang perlindungan konsumen tidak hanya pada ayat kedua saja, melainkan juga pada ayat ketiga. Pada ayat ketiga pasal tersebut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengkritik jika jangka waktu pemberian ganti kerugian dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi tidak tepat. Hal ini dapat mengakibatkan konsumen yang mengkonsumsi barang di hari yang kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan pergantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah mengalami kerugian.³²

Oleh karena itu, agar Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya ketentuan dalam Pasal 19 ayat (3) menentukan bahwa tenggang waktu

³⁰ *Ibid.*, hal. 127.

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.³³

Secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.³⁴

Tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan wanprestasi merupakan akibat dari tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan / garansi dalam perjanjian.³⁵

Secara umum, bentuk – bentuk wanprestasi adalah :³⁶

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pengajuan gugatan wanprestasi ini diatur pada Pasal 1243 KUHPerdara yang berbunyi :

Pergantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*, hal. 128.

³⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet 19, (Jakarta : PT Intermasa, 2002), hal. 45.

*dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.*³⁷

Selain itu tanggung jawab pelaku usaha dapat dilakukan dengan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum yang diatur pada Pasal 1365 KUHPerdato. Berbeda dengan wanprestasi, pada perbuatan melawan hukum tidak ada hubungan kontraktual yang terjadi. Sehingga pihak ketiga juga dapat menuntut ganti kerugian.

Dalam hal ini pelaku usaha hanya melakukan perbuatan melawan hukum yang unsur – unsurnya memenuhi Pasal 1365 KUHPerdato. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum.³⁸

Selain tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, pertanggungjawab pelaku usaha juga dapat dilakukan secara pidana. Hal ini diatur pada Pasal 61 Undang – undang Perlindungan Konsumen, yang dimana memuat mengenai ketentuan pidana bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak – hak konsumen.

3.4. Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sering terjadi sengketa yang melibatkan kedua belah pihak. Sengketa ini dapat terjadi karena beberapa hal seperti kerugian yang dialami salah satu pihak. Biasanya pihak yang sering mengalami kerugian ini adalah konsumen. Konsumen sering mengalami kerugian akibat dari pencantuman klausula baku sepihak dari pelaku usaha, kerusakan barang termasuk cacat produk, serta

³⁷ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, Diterjemahkan oleh Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio, (Jakarta : Pradnya Paramita, 2008), Pasal 1243.

³⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, hal. 129.

kerugian – kerugian konsumen yang tidak didukung dengan tanggung jawab yang memuaskan dari pelaku usaha / produsen, dll.

Penyelesaian sengketa dalam hal ini dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dengan gugatan individu dan juga memperhatikan *legal standing* dari pihak yang mengajukan gugatan. Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan melalui lembaga – lembaga terkait perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dasar hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen ini diatur pada pasal 45 ayat (2) dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dapat dilakukan secara sukarela (melalui pengadilan atau diluar pengadilan) sesuai dengan pilihan para pihak yang bersengketa.

3.4.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Perihal mengenai hal ini diatur dalam Pasal 49 – Pasal 58 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 47 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan / atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diharapkan dapat menjawab tuntutan dari asas beracara di pengadilan sederhana, cepat, dan murah. Tugas BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang antara lain meliputi konsultasi perlindungan konsumen, menyelesaikan sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, menerima aduan, memutuskan ada tidaknya kerugian konsumen, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang – undang, dan lain – lain.

Dalam menyelesaikan sengketa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima. Putusan majelis bersifat final dan mengikat, artinya tidak ada lagi mekanisme upaya banding terhadap putusan BPSK. Para pihak yang menempuh penyelesaian sengketa melalui BPSK harus menerima keputusan BPSK karena putusan tersebut final dan mengikat.

Namun penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang – undang. Bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.³⁹

Undang – Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan cara – cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yaitu antara lain :

a. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK. Mediasi dilakukan atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Pada mediasi ini, majelis BPSK berperan aktif sebagai perantara dan penasihat. Dalam mediasi, peran mediator sangat penting untuk menengahi permasalahan yang ada dan mencari jalan keluar atas permasalahan yang terjadi.

Keuntungan melakukan proses mediasi adalah cara penyelesaiannya melalui pendekatan terhadap kedua belah pihak dan mencari jalan keluar atas permasalahan yang terjadi. Keuntungan lain dari penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia, saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua belah pihak bersifat koopeatif, tidak ada pihak yang menang atau kalah, tapi sama – sama menang serta tidak emosional.⁴⁰ Pada proses mediasi, keputusan yang dihasilkan tidak bersifat final dan juga tidak mengikat.

b. Arbitase

³⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hal. 75.

⁴⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *op.cit.*, hal. 161.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.⁴¹ Dalam menyelesaikan sengketa para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Kelebihan dari penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.

Keputusan lembaga arbitrase juga mempunyai kekuatan eksekutorial, sehingga apabila ada pihak yang kalah yang tidak mematuhi putusan, maka pihak yang menang dapat meminta dilakukan eksekusi kepada pengadilan.

c. Konsoliasi

Konsoliasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa melalui BPSK atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Dalam konsoliasi, Majelis BPSK bertugas sebagai perantara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif.

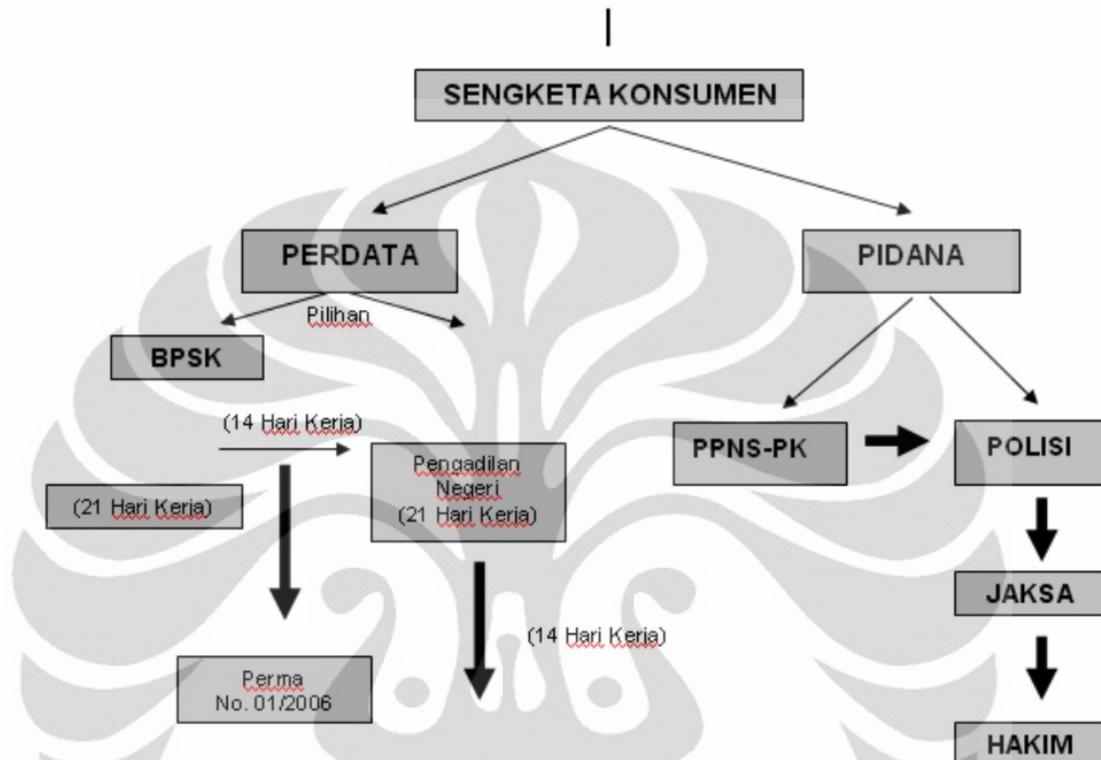
Dalam konsoliasi, konsiliator berusaha mengklarifikasi masalah – masalah yang terjadi dan melakukan pendekatan kepada pihakn yang bersengketa dan menawarkan pilihan – pilihan dalam penyelesaian sengketa. Pada dasarnya peran konsiliator dan mediator hampir sama, tetapi bedanya pendapat konsiliator tidak mempunyai kekuatan mengikat seperti arbitrase.

Alur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK :⁴²

⁴¹ Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

⁴² <http://koperindag.sukabumikota.go.id/data/Profile%20BPSK1.html>, diakses pada Sabtu, 12 November 2011, pkl 21.54 WIB.

SKEMA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN



Selain melalui BPSK, upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan oleh para pihak tanpa melibatkan pihak ketiga. Para pihak yang bersengketa dapat melakukan penyelesaian secara damai melalui pendekatan musyawarah. Penyelesaian sengketa dengan cara seperti ini merupakan bentuk penyelesaian yang murah, mudah, dan relatif lebih cepat. Hal ini diatur dalam Pasal 1851 – 1854 KUHPerdara tentang perdamaian.

3.4.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diamanatkan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang – undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

*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.*⁴³

Terhadap pihak – pihak yang ingin menyelesaikan sengketanya di pengadilan, diatur pada Pasal 46 ayat (1) Undang – undang perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan / atau instansi terkait apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan / atau korban yang tidak sedikit.⁴⁴

3.4.2.1. Gugatan Individu

Gugatan individu merupakan cara yang umum yang dilakukan dalam melakukan gugatan atas sengketa atau permasalahan yang dialami oleh seseorang. Dalam penyelesaian sengketa mengenai perlindungan konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dalam hubungannya dengan pelaku usaha atau produsen dapat melakukan

⁴³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 45 ayat (1), *op.cit.*

⁴⁴ *Ibid.*, Pasal 46 ayat (1).

gugatan secara individu. Hal ini diatur pada pasal 46 ayat (1) butir a Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.

3.4.2.2. Legal Standing

Berbicara mengenai gugatan *legal standing* dalam Hukum Perlindungan Konsumen, berarti berbicara mengenai hak gugatan organisasi non pemerintah atau biasa disebut dengan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, badan hukum yang dapat mengajukan gugatan ke pengadilan adalah badan hukum yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Dalam hal ini misalnya adalah yayasan.

Hal ini karena pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen secara filosofi dibentuk untuk melindungi konsumen, sehingga badan hukum yang tidak bergerak dalam bidang perlindungan konsumen tidak dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Namun, saat ini LSM yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen semakin banyak. Sehingga diperlukan adanya klasifikasi yang jelas terhadap yayasan / LSM yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Pasal 46 ayat (1) huruf c, hanya mensyaratkan badan hukum yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan bergerak dalam bidang perlindungan konsumen.⁴⁵

Terminologi *legal standing* terkait dengan prinsip *persona stand in judicio* (*the concept of locus stand*), yaitu seseorang yang mengajukan gugatan harus mempunyai hak dan kualitas sebagai penggugat. Pada prakteknya penggunaan kata “seseorang” kemudian diperluas menjadi badan hukum.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam mengajukan gugatan maka pihak yang mengajukan gugatan harus merupakan badan hukum. Contoh yayasan yang dapat

⁴⁵ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 177.

mengajukan gugatan dan sah secara *legal standing* misalnya antara lain adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLBHI), dll. Yayasan yang berbentuk badan hukum ini dapat mengajukan gugatan mengenai perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 46 ayat (1) huruf c. Dan terhadap yayasan yang merupakan organisasi non pemerintah / LSM ini, gugatan yang diajukan kepada peradilan umum (Pasal 46 ayat 2).



BAB 4

TINJAUAN YURIDIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN SATU PAKET MODEM OLEH PT. X

4.1. Kasus Posisi

Pada era globalisasi seperti saat ini kebutuhan masyarakat akan internet sangat tinggi. Dengan menggunakan internet masyarakat dapat memperoleh banyak informasi. Oleh karena itu akses untuk menggunakan internet pada masa kini semakin banyak dan semakin dipermudah. Salah satunya adalah dengan menggunakan modem. Modem merupakan salah satu alat yang dapat membantu untuk mengakses penggunaan internet.

Kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi akan internet, membuat modem menjadi pilihan yang sangat disenangi. Apalagi produk modem mempunyai harga yang relatif tidak terlalu mahal. Namun yang harus diperhatikan adalah pada penjualan modem sangat dimungkinkan terdapat pelanggaran terhadap hak konsumen. Pada dasarnya banyak kasus pelanggaran hak – hak konsumen yang terjadi pada penjualan modem, tetapi dikarenakan modem merupakan barang yang harganya relatif tidak terlalu mahal, maka kebanyakan konsumen tidak mau untuk melaporkan pelaku usaha atau produsen terhadap pelanggaran hak – hak konsumen yang mereka alami. Keadaan ini merupakan hal umum yang sering terjadi.

Kasus pelanggaran terhadap hak – hak konsumen yang dilakukan oleh PT X dialami oleh konsumen yang berinisial B. Konsumen B membeli modem dengan spesifikasi Modem Raiter AC 30 produksi PT X di Pekan Raya Jakarta (PRJ) pada tanggal 26 Juni 2011.¹ Pada saat membeli, konsumen B dengan itikad baiknya menyelesaikan semua kewajibannya selaku konsumen dengan membayar biaya yang dibutuhkan dan mengisi formulir persyaratan yang dibutuhkan.

¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Konsumen B, pada hari Selasa 18 Oktober, pkl 18.00 WIB.

Tetapi konsumen B tidak menyadari bahwa bon / faktur pembelian yang diterimanya telah tercantum klausula baku yang dibuat oleh PT X. Pada bon / faktur tersebut tercantum klausula *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan dan barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*. Setelah melakukan transaksi konsumen lalu pulang dan ketika hendak mencoba untuk mempergunakan modem tersebut, ternyata modem tersebut tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Pada keesokan harinya, Sabtu tanggal 27 Juni 2011, konsumen B kembali datang ke tempat penjualan modem. Konsumen B datang dengan itikad baik untuk bertanya mengapa modem yang ia beli tidak dapat dipergunakan. Tetapi konsumen B mendapat jawaban yang tidak memuaskan. Konsumen B tidak dilayani dengan baik, penjual mengatakan bahwa produk tersebut tidak dapat ditukar disini karena hanya merupakan tempat untuk melakukan penjualan produk saja. Kemudian konsumen B diminta untuk mengklaim ke salah satu toko resmi penjualan produk oleh PT X. Ternyata setelah pergi ke tempat tersebut, konsumen B juga tetap mendapat jawaban yang tidak memuaskan dan konsumen B diminta untuk mengklaim ke tempat dimana konsumen B membeli modem tersebut.

Setelah kembali ke tempat dimana ia membeli modem tersebut, konsumen B juga kembali mendapat perlakuan yang tidak memuaskan. Karyawan PT X yang juga merupakan penjual meminta konsumen B untuk mengklaim kerusakan modem itu langsung ke kantor pusat PT X. Namun akhirnya konsumen B menolak dan bersikeras agar klaim atas kerusakan modemnya langsung ditangani di tempat dimana ia membeli. Pada akhirnya setelah 10 (sepuluh) hari dan melalui proses yang panjang, konsumen B baru mendapat ganti kerugian berupa modem yang telah diperbaiki. Tetapi dalam proses pengklaiman terhadap modemnya yang rusak itu konsumen B tidak mendapat nota perbaikan dan juga tidak dihubungi bahwa perbaikan modemnya telah selesai. Namun bagaimana pun juga proses ini telah cukup memakan waktu dan merugikan konsumen B.

Kemudian baru diketahui jika PT X hanya merupakan pelaku usaha dan produksi terhadap modem tersebut dilakukan oleh PT ZTE. Jika masih dalam proses garansi maka PT X yang akan membantu untuk memperbaikinya, sedangkan jika telah lewat masa garansi, PT X juga dapat membantu melakukan perbaikan tetapi proses waktu tidak dapat

ditentukan lama waktu perbaikannya. Oleh karena itu jika ada kerusakan terhadap produk yang non garansi, maka lebih baik langsung memperbaikinya ke PT ZTE atau ke toko lain yang dapat memperbaikinya.

4.2. Pelanggaran terhadap Hak – Hak Konsumen yang dilakukan oleh PT X

Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen berdasarkan kasus posisi cukup banyak. Pada dasarnya hak – hak konsumen yang diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, ada 8 (delapan) macam hak, yaitu meliputi :²

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

² Indonesia, *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, *op.cit.*

Jika dilihat berdasarkan kasus posisi, maka pelanggaran terhadap hak – hak konsumen yang dilakukan oleh PT X antara lain adalah : hak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi barang; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang; hak untuk didengar keluhannya atas barang yang digunakan; hak untuk dilayani dan diperlakukan secara benar dan jujur; hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang tidak diterima sebagaimana mestinya.

Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen ini pada dasarnya tidak dapat dikenai sanksi karena tidak diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Namun jika terjadi pelanggaran terhadap hak – hak konsumen dan konsumen menuntut pemenuhan terhadap hak – haknya tersebut, maka hal tersebut dapat menjadi suatu sengketa. Hak – hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen sangat berkaitan erat dengan kewajiban – kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur pada Pasal 7 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Pada dasarnya kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen. Oleh karena itu hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang timbal balik. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pelanggaran terhadap hak – hak konsumen tidak dapat diberikan sanksi jika konsumen tidak melakukan gugatan terhadap pelanggaran hak – haknya tersebut. Jika dihubungkan dengan kasus, maka PT X tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dimana hal ini terkait dengan klausula baku yang dicantumkan oleh PT X dan produk cacat yang ada pada barang tersebut.

Permasalahan mengenai produk cacat dan tanggung jawab pelaku usaha pada produk modem memang tidak begitu terdengar. Tetapi permasalahan seperti ini sebenarnya cukup sering terjadi. Hal ini dibuktikan dengan cukup banyaknya aduan ke YLKI mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada produk modem, baik itu karena cacat maupun karena kerusakan.³ Jika dihubungkan dengan kasus, maka terdapat pelanggaran hak konsumen dalam permasalahan ini terutama adalah hak atas informasi dan hak untuk

³ Data Pengaduan Konsumen YLKI dan contoh surat aduan konsumen oleh YLKI pada produk Modem.

mendapat kompensasi, ganti kerugian, atau penggantian barang. Hak atas informasi merupakan hak yang terpenting dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Informasi yang ditangkap konsumen dapat saja berbeda dengan informasi yang dimaksud oleh pelaku usaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fadjar Tarigan (Manajer Operasional PT X), kasus yang dialami oleh konsumen B sering terjadi dan pada umumnya terjadi kesalahan komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut keterangan Bapak Fadjar, karyawan PT X diberikan *skill* untuk melakukan komunikasi dengan konsumen, terutama dalam hal menghadapi klaim konsumen. Selanjutnya beliau mengklarifikasi tindakan karyawan PT X yang meminta konsumen B untuk mengklaim ke toko resmi penjualan produk oleh PT X, karena jika konsumen mengklaim di tempat dimana ia membeli, maka akan membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan tempat dimana konsumen membeli produk tersebut hanya menjual produk saja. Sehingga jika konsumen langsung mengklaim ke kantor pusat PT X, maka produknya dapat lebih cepat diperbaiki atau diganti dengan yang baru. Namun dalam hal ini, beliau menambahkan seharusnya memang karyawan PT X menerima klaim konsumen dan mereka yang mengurus mengenai perbaikan atau pergantian produk ke kantor pusat PT X. Walaupun begitu, berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen B, konsumen B menangkap informasi yang berbeda dimana konsumen B sendiri yang diminta untuk mengklaim produk tersebut ke tempat lain.

Dalam hal ini dapat dilihat jika informasi merupakan hal yang terpenting dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Jika dilihat lebih lanjut, pemberian informasi sangat berkaitan erat dengan kondisi suatu produk sebagaimana yang diatur pada Pasal 4 huruf c Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sularsi dari YLKI, beliau mengatakan bahwa pelanggaran terhadap hak – hak konsumen yang dapat berakibat pada adanya produk cacat dan tanggung jawab produk biasanya diawali dengan pelanggaran terhadap hak atas informasi.⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa hak atas informasi bagi konsumen harus

⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sularsi SH (Koordinator Bidang Pengaduan Konsumen YLKI) pada hari Kamis, 15 Desember 2011, pkl 15.00 WIB.

dipenuhi oleh pelaku usaha demi tercapainya suatu hubungan yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen.

Selain pelanggaran terhadap hak informasi, pelanggaran terhadap hak konsumen lainnya yang sangat penting yang ada pada kasus ini adalah hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti kerugian atas produk yang mengalami cacat. Hak untuk mendapatkan pergantian barang, kompensasi, atau ganti kerugian seharusnya diberikan kepada konsumen. Selain karena produk tersebut juga mengalami cacat, produk tersebut juga masih dalam masa garansi.

Dalam kegiatan jual beli terutama produk elektronik, hak untuk mendapatkan ganti kerugian merupakan hal yang harus selalu diberikan kepada konsumen. Hal ini karena dalam pembuatan produk elektronik, komponen – komponen elektronik merupakan komponen yang bersifat sensitif, sehingga sangat dimungkinkan adanya kerusakan atau cacat produk.⁵ Oleh karena itu sebaiknya pelaku usaha dalam memasarkan produk, apalagi produk elektronik harus memberikan hak ganti kerugian kepada konsumen. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian sangat berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur pada Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

4.3. Tinjauan Yuridis terhadap Pelanggaran Hak – Hak Konsumen pada Pencantuman Klausula Baku serta Cacat Produk yang timbul pada Satu Paket Modem yang Diperjualbelikan oleh PT. X

⁵ *Ibid.*

Pada nota pembelian produk dicantumkan klausula bahwa *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan dan barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*. Pada klausula pertama jelas merupakan pelanggaran terhadap hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang tidak diterima sebagaimana mestinya. Padahal barang yang diterima ternyata mengalami cacat produk, sehingga dengan adanya klausula baku seperti itu justru membuat konsumen terancam kehilangan haknya untuk menukar atau mengembalikan produk yang mengalami cacat.

Jika dilihat dari Pasal 18 ayat (1) huruf b disebutkan bahwa salah satu jenis klausula baku yang dilarang adalah jika *pelaku usaha berhak menolak kembali barang yang dibeli konsumen*. Pengaturan pasal tersebut sangat berhubungan dengan klausula pertama yaitu *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan* dimana dalam hal ini klausula tersebut menunjukkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 18 ayat 1 huruf a). Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang telah dibeli oleh konsumen merupakan pencantuman klausula baku yang dilarang oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, jika dilihat dari Pasal 1493 KUHPerdara, diatur bahwa penjual (pelaku usaha) dapat membuat perjanjian yang menyatakan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun terhadap produk yang dijualnya. Namun selanjutnya Pasal 1494 KUHPerdara mengatur bahwa walaupun telah diperjanjikan tidak diwajibkan menanggung suatu apapun terhadap produk yang dijualnya, penjual (pelaku usaha) tetap bertanggung jawab terhadap akibat dari perbuatan yang dilakukannya. Sehingga segala perjanjian yang bertentangan dengan ketentuan ini adalah batal. Ketentuan dalam Pasal 1494 jo Pasal 1495 KUHPerdara ini dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku yang menjelaskan bahwa segala akibat dari penjualan maka penjual (pelaku usaha) harus bertanggung jawab. Hal ini dapat dihubungkan dengan cacat tersembunyi pada produk yang dijual. Dimana jika terjadi cacat pada produk yang dijual maka penjual (pelaku usaha) harus bertanggung jawab dan perjanjian baku yang telah ada dianggap batal.

Menurut pendapat dari Bapak Aman Sinaga, SH yang merupakan Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pencantuman klausula baku yang

bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum (Pasal 18 ayat 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen).⁶ Apalagi pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha sangat bertentangan dengan semangat hukum perlindungan konsumen. Selanjutnya menurut pendapat beliau, walaupun klausula baku tersebut batal demi hukum, pembatalannya harus melalui penetapan hakim di pengadilan. Jadi dapat disimpulkan jika batal demi hukumnya suatu klausula baku tidak dapat terjadi dengan serta merta tetapi harus melalui penetapan hakim. Namun seharusnya pelaku usaha mengetahui jika klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen sebaiknya tidak perlu lagi dicantumkan. Terhadap hal ini sangat diperlukan peran aktif pelaku usaha yang dalam setiap kegiatan usahanya mengikuti ketentuan yang ada pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Jika dilihat pada kasus, karyawan PT X sempat menolak untuk menerima produk yang diklaim oleh konsumen B dengan alasan tempat yang dijaganya hanya menjual produk saja dan tidak menerima perbaikan produk. Walaupun karyawan PT X tidak menggunakan klausula tersebut untuk menolak klaim atas produk, tetapi dalam wawancara diketahui bahwa PT X mencantumkan klausula tersebut karena pada dasarnya produk yang dipasarkan oleh PT X merupakan produk yang telah teruji kualitasnya.⁷ Sehingga PT X menganggap pencantuman klausula tersebut digunakan untuk konsumen yang beritikad tidak baik. Hal ini tentunya akan sangat berbahaya karena pada dasarnya pencantuman klausula baku yang dimana tertulis bahwa *pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen* merupakan salah satu pencantuman klausula baku yang dilarang pada Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga walaupun produk yang dipasarkan atau dijual oleh PT X adalah produk yang telah teruji kualitasnya, tetap saja penggunaan klausula baku yang dimana *pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli*

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Aman Sinaga, SH , pada hari Jumat, 6 Desember 2011, pkl 11.00 WIB.

⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fadjar T (Manajer Operasional PT Smartfren Tbk) pada hari Kamis, 22 Desember pada Pukul 10.30 WIB.

oleh konsumen adalah jenis klausula baku yang dilarang dan tidak seharusnya dicantumkan pada nota pembelian suatu produk. Selain itu, dalam setiap pembuatan suatu produk elektronik, apalagi dengan pembuatan produk modem dimana dalam sekali pembuatan jumlahnya sangat banyak, maka tidak tertutup kemungkinan terdapat cacat pada produk yang diproduksi. Oleh karena itu alasan yang dikemukakan oleh PT X sangat tidak masuk akal.

Sementara itu pada klausula *barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*, dapat dilihat jika klausula ini merupakan pelanggaran terhadap Pasal 9 huruf b dan huruf f, dimana klausula tersebut seolah – olah menunjukkan barang dalam keadaan baik dan barang tersebut tidak mengandung cacat. Pasal 9 huruf b menyebutkan bahwa *pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang yang dimana seolah – olah barang tersebut dalam keadaan baik*. Sementara itu pasal 9 huruf f menyatakan bahwa *pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang yang dimana seolah – olah bahwa barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi*.⁸ Pengaturan pada kedua pasal ini mengisyaratkan bahwa klausula baku seperti tersebut di atas pada dasarnya tidak diperbolehkan oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Padahal jika dilihat pada kasus, produk yang diterima oleh konsumen ternyata mengalami cacat produk yang tidak sesuai dengan apa yang telah diinformasikan dalam klausula tersebut. Oleh karena itu klausula baku yang dicantumkan oleh pelaku usaha jelas merupakan pelanggaran terhadap pasal 9 huruf b dan huruf f.

Pada dasarnya pelanggaran terhadap hak konsumen sangat berkaitan dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu adalah klausula baku dan produk cacat. Pencantuman klausula baku yang ada pada nota pembelian merupakan salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. Sementara itu adanya cacat pada produk merupakan perbuatan yang dilarang sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) Undang – Undang Perlindungan

⁸ Indonesia, *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, *op.cit.*

Konsumen. Jika seandainya konsumen melakukan gugatan secara hukum terhadap produk cacat yang dialaminya, maka pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana.

Pelanggaran terhadap hak konsumen dalam penggunaan klausula baku sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, berhubungan dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika dilihat pencantuman klausula baku pada kasus posisi, maka pencantuman klausula baku *barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik* adalah pelanggaran hak atas informasi terhadap konsumen. Karena sebenarnya produk tersebut telah mengalami cacat dan tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Selain itu pernyataan dalam klausula tersebut merupakan pemberian informasi yang tidak jujur dan benar kepada konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PT X dalam hal ini selaku pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap hak atas informasi.

Pada umumnya konsumen membeli suatu produk adalah untuk membeli fungsi dari produk tersebut. Hal ini berlaku juga bagi produk modem, yang ingin dibeli konsumen B dari produk modem tersebut adalah fungsi dan kegunaan modem. Jika ternyata modem tersebut tidak dapat digunakan karena mengalami cacat, maka hal tersebut adalah pelanggaran terhadap hak konsumen. Pelanggaran terhadap hak atas informasi terjadi karena pencantuman klausula baku tersebut seolah – olah menunjukkan jika produk tersebut berada dalam keadaan baik, padahal dikemudian hari diketahui jika produk tersebut mengalami cacat. Jika melihat penggolongan produk cacat yang dikemukakan oleh Inosentius Samsul yang diambil berdasarkan hukum tanggung jawab produk di Amerika Serikat, kategori produk cacat meliputi :⁹

- a. Cacat Manufaktur;
- b. Cacat *Design*;
- c. Cacat Peringatan dan Petunjuk.

⁹ Inosentius Samsul, *op.cit.*, hal. 183.

Cacat manufakturing tentunya mengakibatkan produk tersebut mengalami kerusakan yang berawal dari proses produksinya. Sehingga adanya cacat manufakturing berakibat produk tersebut tidak dapat digunakan. Cacat manufakturing berhubungan dengan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi. Karena cacat manufakturing merupakan kesalahan produksi dari produsen / pelaku usaha.

Sedangkan cacat peringatan dan petunjuk berhubungan dengan hak atas informasi. Berdasarkan hal ini dapat dilihat jika pelanggaran terhadap hak atas informasi merupakan kategori dari suatu produk dinyatakan cacat. Walaupun hal ini belum berlaku di Indonesia, tetapi sebaiknya kategori produk cacat juga diatur dengan baik agar hukum tanggung jawab produk di Indonesia dapat memberikan perlindungan yang maksimal terhadap konsumen.

Hak atas informasi merupakan hak yang sangat penting untuk didapatkan oleh konsumen. Oleh karena itu pelaku usaha sebaiknya dalam menjalankan usahanya bersikap hati – hati dalam memberikan informasi kepada konsumen, baik secara tertulis maupun melalui iklan. Karena pelanggaran terhadap hak atas informasi ini dapat membuat pelaku usaha dikenai sanksi, baik secara pidana dan secara administratif.

4.4. Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produk terhadap Produk Cacat atas Satu Paket Modem yang Diperjualbelikan oleh PT X

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan / menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.¹⁰ Dalam ranah hukum perlindungan konsumen diketahui bahwa siapa yang mengeluarkan produk maka ia yang bertanggung jawab. Pada kasus posisi telah dijelaskan bahwa PT X hanya merupakan pelaku usaha yang memasarkan produk yang diproduksi oleh PT ZTE.

¹⁰ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 7.

Keadaan seperti ini jelas dapat menimbulkan kebingungan bagi konsumen, karena produk modem tersebut dihasilkan oleh PT ZTE tetapi dipasarkan oleh PT X. Sehingga seharusnya tanggung jawab terhadap produk yang mengalami cacat merupakan tanggung jawab PT ZTE. Namun produk modem tersebut dipasarkan oleh PT X sehingga konsumen pada umumnya mengetahui bahwa tanggung jawab terhadap produk modem tersebut adalah kepada PT X.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya jika produk modem tersebut masih dalam masa garansi, maka PT X selaku pelaku usaha bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya. Sedangkan jika telah lewat masa garansi, maka PT X tidak dapat melakukan perbaikan terhadap produk modem yang telah rusak, karena PT X hanya merupakan pelaku usaha. Hal ini jelas akan sangat merugikan bagi konsumen karena pada umumnya konsumen hanya mengetahui jika pelaku usaha dapat memperbaiki produk modem konsumen yang rusak. Tentunya dalam hal ini hak atas informasi bagi konsumen yang dilanggar. Karena konsumen tidak mendapat informasi bagaimana mekanisme perbaikan produk jika ternyata produk tersebut tidak masih dalam masa garansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat oleh penulis antara PT X dan PT ZTE telah ada perjanjian kerjasama dalam memasarkan produk modem.¹¹ Dimana PT X menjadi pelaku usaha atas produk modem yang diproduksi oleh PT ZTE. Namun seharusnya perjanjian kerjasama ini diberitahukan kepada masyarakat atau konsumen, agar jika ada permasalahan pada produk yang dijual oleh PT X, konsumen dapat mengetahui kemana mereka harus memperbaikinya baik pada saat masa garansi ataupun tidak dalam masa garansi.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, yang bertanggung jawab terhadap produk cacat seharusnya adalah PT. ZTE karena merupakan produsen pembuat modem. Namun modem tidak dapat berfungsi tanpa adanya *sim card* yang merupakan produksi dari PT. X. Walaupun PT. ZTE merupakan produsen pembuat modem, tetapi

¹¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fadjar Tarigan (Manajer Operasional PT Smartfren Tbk) pada hari Kamis, 22 Desember pada Pukul 10.30 WIB.

PT. X telah melakukan perubahan terhadap produk modem tersebut dengan menambahkan *sim card*. Pasal 24 ayat (1) huruf a Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan bahwa *pelaku usaha yang menjual barang dan / atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan / atau gugatan konsumen apabila : pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan / jasa tersebut*. Selanjutnya pada ayat (2) dijelaskan kembali bahwa : *pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan / atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan / atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan / atau jasa tersebut*.

Dalam hal ini PT. X telah melakukan perubahan terhadap modem tersebut sehingga PT. ZTE dapat dilepaskan dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu tanggung jawab atas produk modem tersebut merupakan tanggung jawab PT. X, termasuk terhadap cacat produk ataupun kerugian yang dialami oleh konsumen.

Pada dasarnya tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

- (1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- (2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
- (3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Pada kasus ini tanggung jawab PT X selaku pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini karena cacat yang timbul pada produk yang dijual kepada konsumen menimbulkan kerugian. Konsumen tidak mendapatkan fungsi dari modem yang ia beli, sehingga hal tersebut merupakan kerugian baik secara materiil maupun imateriil bagi konsumen.¹² Selain itu Pasal 1504 KUHPerdara juga mewajibkan penjual (pelaku usaha) untuk bertanggung jawab terhadap cacat tersembunyi pada produk yang dijualnya. Jika dihubungkan dengan kasus, tidak

¹² Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sularsi SH (Koordinator Bidang Pengaduan Konsumen YLKI) pada hari Kamis, 15 Desember 2011, pkl 15.00 WIB.

berfungsinya modem dapat diartikan sebagai cacat tersembunyi sehingga modem tidak berfungsi dengan baik.

Dalam permasalahan mengenai tanggung jawab produk, terhadap produk yang diklaim oleh konsumen, pelaku usaha / produsen lah yang harus membuktikan kesalahannya. Apakah produk tersebut memang benar tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Doktrin ini biasanya disebut dengan Pembuktian Terbalik. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip tanggung jawab produk, yaitu prinsip praduga selalu bertanggung jawab.¹³

Dalam hal yang berkaitan dengan tanggung jawab produk, maka harus diperhatikan terlebih dahulu apakah penggunaan produk oleh konsumen telah sesuai dengan *manual book* atau buku petunjuk yang diberikan oleh produsen / pelaku usaha. Jika ternyata penggunaan produk telah sesuai dengan *manual book*, maka jika ada kerusakan hal itu merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha / produsen. Akan tetapi jika ternyata penggunaan produk tersebut tidak sesuai dengan *manual book*, maka jika ada kerusakan pada produk tersebut bukanlah menjadi tanggung jawab pelaku usaha / produsen. Oleh karena itu dalam setiap penjualan produk elektronik sebaiknya harus dijelaskan terlebih dahulu bagaimana penggunaan produk tersebut dan menunjukkannya dalam *manual book* yang tersedia.¹⁴

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen diatur pada Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :¹⁵

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

¹³ Celina, Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal. 95.

¹⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sularsi SH (Koordinator Bidang Pengaduan Konsumen YLKI) pada hari Kamis, 15 Desember 2011, pkl 15.00 WIB.

¹⁵ Indonesia, *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, *op. cit.*

- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan / atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jika dihubungkan ketentuan dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dengan kasus, dapat dilihat jika produk yang diterima oleh konsumen B telah mengalami cacat. Maka dalam hal ini konsumen mengalami kerugian akibat tidak dapat digunakannya fungsi dari produk modem yang telah dibelinya. Mekanisme pemberian ganti kerugian diatur pada 19 ayat (2) dan ayat (3). Pada ayat (3) disebutkan bahwa ganti kerugian dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pasal 19 ayat (3) ini tentunya menimbulkan penafsiran yang beragam, karena bagaimanapun juga pemberian ganti rugi dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi tentunya akan memberatkan bagi pelaku usaha dan konsumen. Apabila misalnya kerusakan terhadap produk baru dialami konsumen pada hari ke 6 (enam), maka pelaku usaha hanya mempunyai waktu 1 (satu) hari untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Atau jika kerugian dialami oleh konsumen pada hari ke 8 (delapan), maka tentunya konsumen tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti kerugian. Oleh karena itu menurut pendapat Bapak Aman Sinaga selaku wakil ketua BPSK dan ibu Sularsi (koordinasi pengaduan konsumen YLKI), ganti kerugian sebaiknya diberikan 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerusakan terhadap produk.

Jika dihubungkan dengan kasus, PT X memberikan ganti kerugian terhadap produk modem kepada konsumen B dalam tenggang waktu lewat dari 7 (tujuh) hari. Tentunya jika mengikuti ketentuan pada Pasal 19 ayat (3) maka, pemberian ganti kerugian telah bertentangan dengan ketentuan pasal tersebut. Walaupun pasal tersebut masih mendapat kritik, tetapi pada dasarnya pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT X terhadap konsumen B memakan waktu yang sangat lama. Terlepas dari kritik yang ada pada pasal tersebut, pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT X terhadap konsumen B tentunya sangat merugikan. Proses pemberian ganti kerugian yang sangat berbelit – belit merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Karena jika dilihat dari Pasal 4 huruf h jo Pasal 7 huruf g Undang – Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi jika produk yang dibelinya tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya, dan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi dan kompensasi.

4.5. Sanksi Hukum yang Dapat Diberikan kepada PT X atas Pencantuman Klausula Baku, Produk Cacat, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Berdasarkan teori – teori dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka sanksi yang dapat diberikan kepada PT X sesuai dengan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

a. Sanksi Administratif

Sanksi administratif yang dapat diberikan kepada PT X antara lain adalah pelanggaran terhadap Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yang dimana ketentuannya mengamanatkan ganti kerugian bagi konsumen dari pelaku usaha terhadap kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dan mekanisme pemberian ganti kerugian yang harus dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari. Menurut ketentuan pada Pasal 60 ayat (1), terhadap pelanggaran Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) ini

sanksi administratif dapat diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika permasalahan ini dibawa ke BPSK dengan penetapan ganti kerugian maksimal sebanyak RP. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

b. Sanksi Pidana

Sedangkan sanksi pidana yang dapat diberikan kepada PT X yaitu merupakan pelanggaran terhadap Pasal 8, Pasal 9, dan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yang dimana menyangkut mengenai adanya kerusakan atau cacat pada produk yang dijual oleh pelaku usaha serta penggunaan klausula baku yang dilarang. Terhadap pelanggaran ketentuan pasal – pasal ini, menurut ketentuan Pasal 62 ayat (1), pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana penjara maksimal selama 5 (lima) tahun dan denda maksimal Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Penuntutan pidana dapat dilakukan kepada pelaku usaha atau pengurus perusahaan yang bersangkutan. Hal ini diatur pada Pasal 61 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen masih sangat sering terjadi yang antara lain meliputi hak atas informasi yang jelas, benar, jujur dan hak untuk mendapat ganti kerugian, kompensasi, dan penggantian barang. Bentuk pelanggaran hak – hak konsumen ini antara lain adalah pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan juga produk cacat. Upaya perlindungan yang dapat diberikan terhadap pelanggaran ini adalah melalui regulasi yang telah ada antara lain Pasal 1504 jo Pasal 1506 KUHPerduta dan Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 huruf b dan huruf f Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Terhadap pelanggaran ketentuan Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 huruf b dan huruf f, maka dapat diberikan sanksi pidana.

2. PT. X selaku pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Padahal jika dilihat berdasarkan Pasal 24 ayat (1) huruf a jo Pasal 24 ayat (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen maka tanggung jawab atas produk modem merupakan tanggung jawab dari PT.X. Pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh PT. X yaitu pelanggaran hak untuk mendapatkan ganti kerugian, kompensasi, dan penggantian barang. Perlindungan yang dapat diberikan, yaitu melalui Pasal 1504 serta Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Terhadap pelanggaran ketentuan Pasal 19, maka dapat diberikan sanksi administratif jika sengketa konsumen tersebut dibawa ke BPSK.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan maka penulis akan menyampaikan beberapa saran yang kiranya dapat membantu perkembangan dari hukum perlindungan konsumen, khususnya perlindungan terhadap hak – hak konsumen di Indonesia.

1. Selain regulasi yang telah ada, peran aktif dari pemerintah dalam menyukseskan perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia sangat diperlukan. Pemerintah sebagai *stake holder* harus berperan aktif untuk mensosialisasikan pentingnya perlindungan konsumen kepada masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu diperlukan peran dari lembaga – lembaga konsumen non pemerintah untuk membantu pemerintah dalam mensosialisasikan pentingnya perlindungan bagi konsumen di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah harus mendorong perkembangan dari perlindungan konsumen di Indonesia dari atas, sedangkan lembaga – lembaga konsumen mendorong dari bawah, sehingga konsumen dan pelaku usaha mendapat informasi yang cukup mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Maka dari itu diperlukan adanya sinergi antara pemerintah dengan lembaga – lembaga konsumen terkait. Sedangkan mengenai permasalahan terhadap adanya produk cacat, maka pemerintah melalui Kementerian Perdagangan harus melakukan pengawasan terhadap produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha. Pemerintah dalam hal ini juga harus menginformasikan kepada masyarakat bagaimana mekanisme penggantian kerugian yang dapat dilakukan oleh masyarakat jika produknya mengalami cacat. Hal ini untuk mencegah konsumen yang akan pasrah saja jika produknya mengalami cacat.
2. Perlindungan terhadap permasalahan mengenai produk cacat dan tanggung jawab produk oleh pelaku usaha diatur oleh Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun terkait mengenai produk cacat dan tanggung jawab produk, undang – undang ini harus mendapat beberapa *revisi* atau perubahan. Hal ini mencakup :
 - a. Pengaturan produk cacat yang harus lebih spesifik, yang dimana setiap jenis produk cacat mendapat pengaturan sehingga dapat dikualifikasikan nantinya cacat produk yang dialami oleh konsumen apakah karena cacat manufaktur, cacat *design*, atau cacat peringatan dan petunjuk.

- b. Pengaturan akan tanggung jawab pelaku usaha terutama dalam ganti rugi yang tenggang waktu pemberian ganti kerugiannya sangat sedikit dan sering menimbulkan multi tafsir (Pasal 19 ayat 3). Dimana ketentuan pasal tersebut mengamanatkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sebaiknya diganti menjadi 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerusakan / kerugian yang dialami oleh konsumen. Maka terhadap hal ini harus ada perbaikan agar pertanggungjawaban oleh pelaku usaha mempunyai mekanisme yang jelas.
- c. Ganti kerugian yang diatur pada Pasal 19 ayat (2) dalam hal tanggung jawab pelaku usaha juga harus lebih mencakup semua aspek. Sehingga jika konsumen menderita kerugian harta benda, kesehatan, dll, konsumen dapat menerima ganti kerugian terhadap semua aspek tersebut.

Pelanggaran hak – hak konsumen khususnya hak atas informasi dan hak atas ganti kerugian dalam hal tanggung jawab pelaku usaha dapat diatasi dengan pemberian informasi yang jelas, jujur, dan benar oleh pelaku usaha. Pemberian informasi yang jelas, jujur, dan benar akan sangat membantu dalam pemberian ganti kerugian atau kompensasi bagi konsumen. Faktor pentingnya adalah hak atas informasi, dan oleh karena itu diperlukan peran aktif pemerintah untuk mengontrol bagaimana pelaku usaha memenuhi hak – hak konsumen tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

I. BUKU

- Badrulzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung : Citra Aditya, 1994.
- _____.1996.*KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Bandung : Alumni.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi, Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto*, Jakarta : ISEI, 1990.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Mamudji, Sri, *et al.* “*Metode Penelitian dan Penulisan Hukum,*” Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media, 2000.
- _____.2010.*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- _____.2006.*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- _____.2009.*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Republik Indonesia, Departemen Perdagangan, Direktorat Perlindungan Konsumen. 2009. *Himpunan Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, 2009.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta : Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pasca Sarjana, 2004.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – instrumen Hukumnya*. Jakarta : PT Citra Aditya Bakti.

Universitas Indonesia

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006.

Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Penerbit Grasindo, 2000.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. “*Penelitian Hukum Normatif-Suatu Tinjauan Singkat.*” Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT Intermasa, 2002.

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, Ed. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Mandar Maju, 2000.

Tobing, David M.L. 2007. *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta : Timpani Agung.

Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Pustaka Utama.

II. ARTIKEL

Toar, Agnes M. 1988. *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab Atas Produk di Indonesia* . Makalah. Disampaikan dalam Seminar Tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan. Jakarta.

Sudrdjat, Istiana. “Cermati Perang Tarif Internet”. *Warta Konsumen YLKI*, Edisi 10/XXXVII/2011

III. PERUNDANG – UNDANGAN

Indonesia. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999

_____. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, Diterjemahkan oleh Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio, (Jakarta : Pradnya Paramita, 2008).

_____. *Undang – Undang Nomor tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, UU No, 30 Tahun 1999 LN Nomor 134, TLN Nomor 4150.

_____. *Peraturan Pemerintah tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*, PP No. 58 Tahun 2001, LN. No. 103 Tahun 2001.

Eropa. *European Community Directive* No. 374/ 1985 Art. 6.

Jepang. *Product Liability Law* No 85 / 1994.

IV. INTERNET

_____. <http://unjalu.blogspot.com/2011/03/hukum-perlindungan-konsumen.html>, diunduh pada hari Kamis ,20 Oktober 2011 pukul 13.30 WIB.

_____. <http://www.scribd.com/doc/19394024/Penulisan-Karya-Ilmiah-tentang-Perlindungan-Konsumen>, diunduh pada hari Kamis 20 Oktober 2011 pukul 13.33 WIB

_____. <http://staff.blog.ui.ac.id/abdul.salam/2008/07/17/cacat-tersembunyi-latent-defect/>, diakses pada Sabtu 12 November 2011, Pkl 21.30 WIB.

_____. <http://koperindag.sukabumikota.go.id/data/Profile%20BPSK1.html>, diakses pada Sabtu, 12 November 2011, pkl 21.54 WIB.

V. DOKUMEN LAINNYA

Badruzaman, Mariam Darus, *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Mata Pelajaran Hukum Perdata pada Fakultas Hukum USU di Medan*, pada tanggal 30 Agustus 1980.

Data Pengaduan Konsumen YLKI dan contoh surat aduan konsumen oleh YLKI pada produk Modem.

VI. WAWANCARA DENGAN NARASUMBER

Hopman. Benny. Konsumen. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada tanggal 18 Oktober bertempat di Jalan Nilam Raya No. 21. Jakarta.*

Sinaga, Aman. Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada hari Selasa, tanggal 6 Desember 2011 bertempat di Gedung Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Jakarta.*

Sularsi. Koordinator Pengaduan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada hari Kamis, tanggal 15 Desember 2011 bertempat di kantor YLKI. Jakarta.*

Tarigan. Fadjar. Manajer Operasional PT Smartfren Tbk. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada tanggal 22 Desember bertempat di Kantor Pusat PT Smartfren Tbk. Jakarta.*



NOTA PEMESANAN



Nama Pelanggan : ~~Benny~~ Benny

Tanggal Transaksi : 24-06-2011

Form No. : 004132

Pembayaran : Tunai Debit Kartu Kredit Cicilan 6 bulan Cicilan 12 bulan

Bank : BCA Mandiri Lainnya :

No.	NAMA BARANG	HARGA (Rp)	CICILAN	UNIT	TOTAL HARGA (Rp)	No. MDN (Diisi oleh pemberi barang)
HAPE PRABAYAR						
1.	Smartfren Enduro C330	139.600				
2.	Smart Nexian C951	449.000				
3.	Fren CD981Z (Browser)	549.000				
4.	Fren Q9+ (Starberry)	349.000				
5.	Smart Mobinova E651	548.900				
6.	Samsung SCH R-351	299.000				
7.	HITZ	269.000				
8.	FWT CF80D	426.800				
9.	Smartfren Wide	1.650.000	6 Bulan			
10.	BlackBerry					
MODEM PRABAYAR						
11.	Smart Router RE251	699.000				
12.	USB Modem AC682	299.000				
13.	Smart Router RE251*	399.000				
14.	USB Modem AC682 **	199.000				
MODEM PASCABAYAR						
15.	USB Modem AC2726	840.000	6 Bulan			
16.	USB Modem AC2726i	840.000	6 Bulan			
KARTU PERDANA & VOUCHER						
17.	Kartu Perdana Lokal Plus	2.000				
18.	Kartu Perdana Social	5.000				
19.	Smart Voucher 10 (4in1)	40.000				
20.	Smart Voucher 20	20.000				
21.	Smart Voucher 50	50.000				
22.	Smart Voucher 100	100.000				
23.	Fren Voucher 20	20.000				
24.	Fren Voucher 50	50.000				
25.	Fren Voucher 100	100.000				
26.	Mini Router * AC 30	899.000		①	899.000	08818808277
Grand Total					899.000	

NOTE:

- Barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan.
 - Barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik.
 - Harga sudah termasuk PPN 10%
 - Berlaku setelah pembelian produk EVDO apa saja, kecuali program pelajar dengan menunjukkan voucher cash back 300rb
 - Berlaku hanya di ICS bagi pelajar, mahasiswa dan guru.
- Syarat dan ketentuan berlaku.

Sales	Pemberi Barang (Petugas Smartfren)	Diterima oleh (Customer)

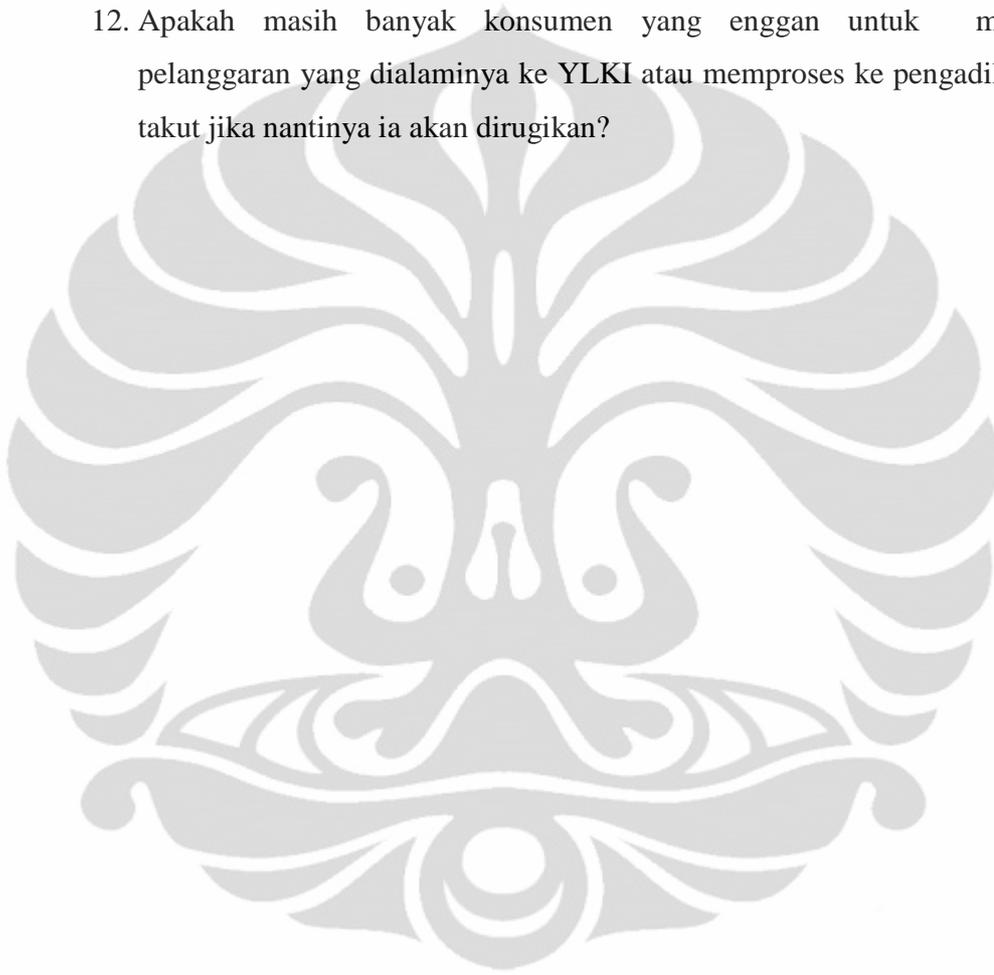
Draft Pertanyaan untuk wawancara ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Nama : Raynaldo S

Topik Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen (klausula baku, produk cacat dan tanggung jawab produk)

1. Seperti apakah penggunaan klausula baku klausula baku yang dilarang?
2. Apakah klausula *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan dan barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*, dapat digolongkan sebagai klausula baku?
3. Apakah akibat hukum dari penggunaan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
4. Apakah jika ada kerugian yang ditimbulkan akibat dari penggunaan klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan upaya hukum?
5. Berapa banyak kasus yang dilaporkan ke YLKI akibat dari adanya penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen?
6. Menurut bapak, apakah pengaturan mengenai produk cacat ada diatur di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
7. Menurut bapak apakah diperlukan adanya pengaturan mengenai produk cacat secara spesifik pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia?
8. Berapa banyak kasus yang dilaporkan ke YLKI akibat dari adanya produk cacat yang merugikan konsumen?
9. Menurut bapak, apakah tanggung jawab produk oleh pelaku usaha atau produsen harus selalu mengikuti ketentuan dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
10. Apakah diperkenankan adanya ketentuan tanggung jawab yang lain yang dilakukan oleh perusahaan? Dan bagaimana jika ternyata sistem pertanggung jawabannya juga merugikan konsumen?

11. Berdasarkan pengalaman bapak apakah masih banyak konsumen yang tidak mengetahui jika dalam hubungannya dengan pelaku usaha ternyata mereka mengalami pelanggaran terhadap hak – hak mereka? (contohnya klausula baku, produk cacat)
12. Apakah masih banyak konsumen yang enggan untuk melaporkan pelanggaran yang dialaminya ke YLKI atau memproses ke pengadilan karena takut jika nantinya ia akan dirugikan?



Hasil wawancara dengan ibu Sularsi Koordinator Bidang Pengaduan Konsumen YLKI

1. Klausula baku yang dilarang adalah yang diatur pada Pasal 18 ayat (1) UUPK. Saya ingin menjelaskan mengenai penjualan secara paket yang dimana konsumen tidak mempunyai hak pilih merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen. Paket ini misalnya adalah terhadap modem dan kartu yang bertanggung jawab berbeda. Karena modem yang bikin PT ZTE sedangkan kartu yang bikin PT Smartfren. Sehingga hal ini akan menjadi sangat bermasalah dalam hal tanggung jawab produk. Jika modemnya rusak, yang bertanggung jawab siapa? Jika tidak dalam masa garansi lagi bagaimana? Dalam ranah Hukum Perlindungan Konsumen, siapa yg mengeluarkan produk dia yang bertanggung jawab. Harusnya MoU yang ada antara PT Smartfren dengan PT ZTE di *declare* agar masyarakat tahu. Tanggung jawab produk erat hubungannya dengan hak pilih. Jika hak pilih sampai diabatasi, maka itu merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen. Misalnya “saya ingin membeli modem, maka saya harus ikut membeli kartunya”. Konsumen punya 8 hak dan hak – hak tersebut harus dipenuhi.
2. Ya, kedua klausula tersebut merupakan klausula baku. Klausula baku pada kasus adalah pelanggaran terhadap Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Saya ingin menambahkan mengenai tanggung jawab produk oleh pelaku usaha. Jika ada permasalahan maka yang membuat produk yang bertanggung jawab. Karena saya membeli fungsi dari produk, bukan membeli barang rongsokan. Jadi klausula tersebut merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen. Jika produk tersebut tidak bisa digunakan sesuai dengan brosur atau manual pemakaiannya, maka hal tersebut adalah produk cacat. Tidak berfungsinya produk, itu harus diperhatikan dahulu apa penyebabnya. Ketika kita telah menggunakan barang sesuai dengan manual penggunaan dan tidak bisa berjalan semestinya, maka itu adalah produk cacat. Tetapi jika konsumen tidak mengikuti *manual book*, maka itu adalah tanggung jawab konsumen.

Jika pelaku usaha tidak *declare* bagaimana penggunaan produk tersebut, maka hal itu adalah tanggung jawab dari pelaku usaha. Jika produk telah diperbaiki tetapi tidak ada perubahan maka itu merupakan kesalahan mutlak pelaku usaha dan pelaku usaha harus mengganti dengan produk baru.

3. Batal demi hukum, dan pernyataan tersebut tidak pernah terjadi. Pembatalannya harus melalui penetapan Hakim. BPSK bisa melakukan arbitrase tetapi jika ada keberatan lagi dari para pihak maka dapat dilakukan gugatan lagi. BPSK fungsinya membantu permasalahan bagi masyarakat yang nilainya kecil dan tidak perlu menyelesaikan permasalahan tersebut di pengadilan. Dalam Hukum Perlindungan Konsumen tidak ada banding, langsung kepada kasasi. Klausula baku harus menjadi tanggung jawab Kemenhumham. Jadi harus ada regulasi yg dibuat oleh Kemenhumham.
4. Ketika kita sebagai konsumen telah merasa dirugikan maka itu merupakan sengketa. Tetapi dalam permasalahan klausula baku harus diuji jika ternyata ada kasus yang terjadi. Pasal – pasal dalam UUPK harus diuji. Contoh kasusnya dalam Kasus parkir David ML Tobing, dimana pada kasus harga parkir yang dari 1000 naik menjadi 2000 tanpa pemberitahuan kepada konsumen. Pada dasarnya klausula baku itu adalah kesepakatan diantara kedua belah pihak. Jika anda mau, maka anda beli jika tidak jangan beli. Klausula baku pada dasarnya adalah untuk mempermudah proses perjanjian. Tapi dalam perkembangannya sering terjadi permasalahan. Pada dasarnya dalam permasalahan klausula baku jarang diberikan sanksi pidana. Tetapi tdk menutup kemungkinan ada sanksi, sehingga klausula bakunya harus diuji oleh hakim. Jika ada tulisan “jika barang pecah, maka wajib membeli”, maka itu adalah klausula baku. Oleh karena itu pelaku usaha harus memajang dan menempatkan barang yang dijualnya jika pecah belah pada tempat yang aman, sehingga tidak mudah pecah.

5. Banyak sekali. Pengaduan berawal dari informasi. Oleh karena itu informasi merupakan hak dasar konsumen. Jadi kita membeli barang berdasarkan informasi. Pencantuman klausula baku juga merupakan pelanggaran terhadap hak informasi konsumen. Apalagi jika ternyata produknya tidak dapat digunakan sebagaimana yang diinformasikan dalam brosur/ iklan maka itu adalah pelanggaran terhadap hak informasi (produk cacat). Jika ternyata informasi yang diberikan tidak sesuai dengan produknya, maka itu adalah penipuan dan dapat dikenai pelanggaran pidana.
6. Produk cacat diatur pada Pasal 8 ayat 3 UUPK.
7. Produk cacat sangat perlu diatur secara spesifik. Karena bagaimanapun juga cacat itu bukan hanya merupakan cacat manufaktur, tetapi juga ada cacat *design* dan cacat informasi. Ini juga merupakan jenis dari produk cacat.
8. Konsumen – konsumen kecil yang mengalami pelanggaran terhadap hak – haknya biasanya enggan untuk memperjuangkan haknya karena takut nanti proses peradilan malah akan menimbulkan biaya yang lebih besar dan menimbulkan kerugian kepada konsumen. Jika ada sengketa konsumen lebih baik diselesaikan secara perdata dan melalui mediasi. Karena jika sudah masuk ke PN maka itu sudah berbicara mengenai menang kalah dan akan mempengaruhi *image* perusahaan. Sehingga perusahaan akan memperjuangkan sampai ia menang. Informasi dapat menjadi unsur dari klausula baku.
9. Tanggung jawab pelaku usaha di Indonesia sangat berbeda dengan negara lain. Etika bisnis di Indonesia sangat rendah. Di luar negeri jika ada produk yang rusak, tanpa ada klaim maka ia akan mengganti produk tersebut, di Indonesia hal tersebut malah akan memberikan keuntungan kepada pelaku usaha. Perilaku konsumen di Indonesia juga berbeda dengan luar negeri jika ada produk rusak yang ingin diganti oleh pelaku usaha, maka konsumen yang produknya tidak rusak pun akan mengganti produknya tersebut dengan yang

baru. Sebaiknya tanggung jawab pelaku usaha disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

10. Tentu saja diperbolehkan asal tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.
11. Iya, hal tersebut karena hak informasi itu tadi yang tidak didapatkan secara jelas oleh konsumen. Seperti yang telah saya jelaskan hak informasi merupakan hak yang penting, hal ini menjadi tanggung jawab pemerintah.
12. Perlindungan terhadap konsumen harus diberikan oleh pemerintah. Dalam ganti rugi pada produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen maka harus ada pembuktian terbalik dahulu. Pelaku usaha harus membuktikan hilangnya kegunaan barang dari konsumen. Konsumen adalah informan bagi pelaku usaha.

Draft Pertanyaan untuk wawancara ke Direktorat Jendral Standarisasi dan Perlindungan Konsumen

Nama : Raynaldo S

Topik Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen (klausula baku, produk cacat dan tanggung jawab produk)

1. Seperti apakah penggunaan klausula baku klausula baku yang dilarang?
2. Apakah klausula *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan dan barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*, dapat digolongkan sebagai klausula baku?
3. Apakah akibat hukum dari penggunaan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
4. Apakah jika ada kerugian yang ditimbulkan akibat dari penggunaan klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan upaya hukum?
5. Menurut bapak, apakah pengaturan mengenai produk cacat ada diatur di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
6. Jika tidak ada, apakah dasar hukum terhadap adanya produk cacat hanya ada pada Pasal 1504 KUHPerdara saja?
7. Menurut bapak apakah diperlukan adanya pengaturan mengenai produk cacat secara spesifik pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia?
8. Apakah bapak pernah mendengar jika pengaturan produk cacat ada pada Pasal 19 draft rancangan Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh pemerintah? (Pasal 19 draft rancangan Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh pemerintah ” (1) *Pelaku usaha wajib menerima kembali barang yang telah dibeli oleh konsumen karena barang tersebut cacat atau rusak dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.*)

9. Menurut bapak, apakah tanggung jawab produk oleh pelaku usaha atau produsen harus selalu mengikuti ketentuan dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
10. Apakah diperkenankan adanya ketentuan tanggung jawab yang lain yang dilakukan oleh perusahaan? Dan bagaimana jika ternyata sistem pertanggung jawabannya juga merugikan konsumen?
11. Berdasarkan pengalamn bapak apakah masih banyak konsumen yang tidak mengetahui jika dalam hubungannya dengan pelaku usaha ternyata mereka mengalami pelanggaran terhadap hak – hak mereka? (contohnya klausula baku, produk cacat, dan tanggung jawab produk)
12. Apakah masih banyak konsumen yang enggan untuk melaporkan pelanggaran yang dialaminya atau memproses ke pengadilan karena takut jika nantinya ia akan dirugikan?

Jawaban hasil wawancara dengan Bapak Aman Sinaga, SH, Wakil Ketua Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) dan Tenaga Konsultan Direktorat Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen.

1. Penggunaan klausula baku yang dilarang adalah penggunaan jenis – jenis klausula baku yang dilarang pada Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
2. Klausula *barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan* merupakan sebuah penggunaan klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK. Sedangkan *klausula barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik*, bukan merupakan klausula baku tetapi lebih merupakan kepada tanggung jawab pelaku usaha. Jika ternyata klausula tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka merupakan cidera janji yang melanggar Pasal 4 huruf c UUPK.
3. Akibatnya adalah batal demi hukum, dan klausula baku tersebut dianggap tidak pernah terjadi/ada. Tetapi harus dimintakan penetapan kepada hakim terlebih dahulu. Dalam permasalahan klausula baku yang pernah terjadi, belum pernah ada sanksi pidana yang berlaku.
4. Dapat, umumnya dilakukan secara perdata atau dapat juga dilakukan melalui BPSK. Jika melalui BPSK, maka dapat dilakukan secara arbitrase maupun mediasi. Jika dalam arbitrase nominal ganti kerugian diputuskan oleh Majelis BPSK, maka dalam mediasi si mediator akan aktif mempertemukan nominal ganti rugi. Dan jika nanti ada salah satu pihak yang keberatan atas putusan BPSK dapat mengajukan keberatan sebagaimana yang diatur pada Perma No 1 Tahun 2006.
5. Ada pada Pasal 9 huruf f UUPK, tetapi itu hanya pengaturan terhadap fisik saja. Tetapi tidak ada pengaturan lebih lanjutnya. Hal tersebut merupakan salah satu kelemahan UUPK yaitu tidak ada Peraturan Pemerintah yang mengatur akan perbuatan yang dilarang.
6. Hanya pada Pasal 9 huruf f UUPK.

7. Seharusnya seperti itu. Semua kasus produk cacat di Indonesia rata – rata menggunakan pengaturan Pasal 9 huruf f atau Pasal 1504 KUHPerdara.
8. Iya, pernah namun pada akhirnya pengaturannya diganti menjadi Pasal 9 huruf f. Hal tersebut karena ada mekanisme politik di DPR. Penggunaan bahasa yang awalnya “produk cacat” diganti menjadi “cacat tersembunyi”. Namun secara umum hal tersebut adalah sama saja.
9. Sebaiknya begitu.
10. Diperbolehkan asal dasarnya mengikuti ketentuan Pasal 19 UUPK. Jika ada sengketa dalam sistem pertanggungjawabannya lebih baik diselesaikan di BPSK.
11. Banyak dan meliputi semua aspek tersebut.
12. Iya. Hal tersebut karena beberapa faktor :
 - a. Pengetahuan dan kesadaran akan Pelaku Usaha (dapat dilihat dari naskah akademis UI untuk UUPK)
 - b. Undang – Undang yang ada belum mampu melindungi konsumen.

Selain itu faktor yang umum terjadi karena dalam menuntut haknya takut nantinya mengalami kerugian, malas berurusan dengan prosedur penyelesaian sengketa, dan jika kerugiannya kecil biasanya konsumen menerima – menerima saja.

Draft pertanyaan untuk wawancara dengan PT Smartfren Telecom. Tbk

1. Bagaimana tanggapan Bapak jika pada nota pembelian suatu produk (modem) oleh PT Smartfren tercantum klausula baku yang berbunyi *“barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dan barang diterima dalam kondisi baik, telah diperiksa kelengkapannya dan berfungsi dengan baik”*?
2. Terhadap pencantuman klausula baku seperti tersebut diatas, apakah pertimbangan dari PT Smartfren dalam mencantumkan klausula baku tersebut?
3. Jika ternyata ada produk (modem) yang mengalami cacat/kerusakan sehingga tidak dapat digunakan bagaimana mekanisme penggantian barang tersebut (misalnya masih dalam garansi)?
4. Apakah mekanisme penggantian terhadap produk yang misalnya mengalami kerusakan/cacat oleh PT Smartfren disesuaikan dengan Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
5. Bagaimana tanggapan Bapak terhadap Pasal 19 ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa *pemberian ganti rugi harus dilaksanakan 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*?
6. Apakah ketentuan tersebut diatas cukup memberatkan pihak PT Smartfren sebagai pelaku usaha?
7. Bagaimana tanggapan bapak terhadap permasalahan yang dialami oleh seorang konsumen yang pada tanggal 26 Juni 2011 mengalami permasalahan kerusakan dengan produk modem raiter AC 30 yang baru saja ia beli dan ternyata tanggung jawab dari PT Smartfren yang diwakili oleh karyawan pada saat itu sangat mengecewakan?
8. Jadi jika membeli di tempat dimana hanya menjual produk saja seperti di PRJ, konsumen tidak boleh mengklaim perbaikan produk? Padahal misalnya konsumen baru saja membeli.

9. Jika diperkenakankan, bolehkah saya mengetahui berapa banyak keluhan dari konsumen terhadap produk modem oleh PT Smartfren?

10. Jika ada permasalahan dengan konsumen, biasanya apakah tindakan yang dilakukan oleh PT Smartfren selaku pelaku usaha?

Jawaban dari Bapak Fajar Tarigan, Manager Operasional PT Smartfren Tbk.

1. Sebenarnya saya tidak mengetahui jika pernyataan yang tercantum dalam nota pembelian tersebut merupakan klausula baku. Karena kami dalam menjual produk kami telah melakukan pengawasan dengan baik. Sehingga kami yakin produk yang kami jual kepada konsumen merupakan produk yang baik. Jadi kami mencantumkan pernyataan tersebut adalah untuk menjaga kemungkinan jika ternyata produk yang diklaim oleh konsumen nantinya mengalami kerusakan karena kesalahan konsumen sendiri.
2. Kami dari PT Smartfren dalam mencantumkan klausula tersebut dengan maksud karena dalam setiap penjualan produk kami, biasanya kami menunjukan terlebih dahulu produk tersebut kepada konsumen apakah produk tersebut telah dalam kondisi baik apa tidak. Jika ternyata produk tersebut berada dalam kondisi baik, maka kami kemudian menyerahkan produk tersebut kepada konsumen. Jika ternyata produk tersebut berada dalam keadaan tidak baik, maka kami akan mengganti produk tersebut. Oleh karena itu kami mencantumkan klausula itu. Jadi kami tidak menganggap hal itu sebagai pelanggaran terhadap konsumen.
3. Jika terjadi kerusakan dalam produk yang kami jual, khususnya modem, maka akan ada dua mekanismenya :
 - a. Garansi;

Jika masih dalam masa garansi, maka kami akan melakukan perbaikan terhadap produk tersebut. Tetapi kami PT Smartfren dalam hal ini hanya merupakan pelaku usaha saja dan bukan merupakan produsen. Oleh karena itu kami akan berkoordinasi dengan produsen dalam memperbaiki modem yang rusak. Jika masih dalam masa garansi, terhadap perbaikan produk modem yang rusak, kami akan memberikan nota perbaikan untuk menunjukkan bahwa produk tersebut sedang dalam perbaikan. Tetapi biasanya dikarenakan modem harganya tidak terlalu mahal, maka kami akan langsung menggantinya.

b. Non Garansi

Jika ternyata produknya telah melewati masa garansi, maka disarankan lebih baik memperbaikinya di produsen. Jika ingin memperbaikinya di perusahaan kami juga bisa, tetapi karena kami bukan produsennya maka mungkin akan memerlukan jangka waktu yang cukup lama, bahkan tidak dapat dipastikan berapa lama waktunya. Saran saya jika produk modemnya rusak lebih baik coba ditanyakan kepada produsen. Karena kami tidak mempunyai teknisi khusus untuk menangani permasalahan ini. Tetapi kami yakin, setiap produk yang kami pasarkan sudah memenuhi standar yang baik, sehingga kemungkinan untuk mengalami kerusakan sangat kecil.

4. Iya kami menyesuaikan dengan pasal tersebut, tetapi dalam hal ini kami menyesuakannya dengan garansi. Jadi tanggung jawab kami dicover dengan garansi yang telah kami berikan di awal pemberian produk. Jika produknya rusak ya tinggal diklaimnya saja dengan garansi tersebut.
5. Waktu yang diberikan kepada pelaku usaha / produsen dalam undang – undang tersebut memang terlalu sedikit. Tetapi bagi kami karena kami telah mengcover dengan garansi jadi tidak terlalu bermasalah.

6. Ya, sebenarnya cukup memberatkan tetapi ya itu tadi, kami telah mengcovernya dengan garansi. Jika ternyata tidak ada garansi, maka kami sebenarnya akan cukup kerepotan juga.
7. Saya sering mendengar mengenai permasalahan seperti itu. Menurut saya pada saat itu seharusnya karyawan kami mencoba terlebih dahulu produk tersebut, kemudian baru memberikannya kepada konsumen. Tetapi kadangkala konsumen karena telah sering membeli produk modem, jadi tidak perlu mencobanya lagi. Jadi mungkin saja hal seperti itu yang dialami oleh karyawan kami. Selain itu perbaikan produk yang berbelit – belit saya rasa hanya merupakan miskomunikasi saja. Menurut saya, karyawan kami pada awalnya tidak mau menerima perbaikan produk tersebut karena tempat dimana kami membuka *stand* di PRJ hanya menjual produk saja, sehingga nanti jika karyawan kami yang mengurus perbaikan produk, akan memakan waktu yang cukup lama. Sehingga mereka menawarkan agar konsumen mengklaim perbaikan produk langsung ke kantor kami.
8. Iya sebaiknya begitu, tetapi seharusnya dalam kasus seperti itu karyawan kami menerima saja klaim perbaikan produk dan memproses perbaikannya. Sehingga tidak merepotkan konsumen.
9. Untuk keluhan mengenai produk modem sebenarnya ada, tetapi saya tidak mengetahui jumlahnya. Dan itu merupakan data yang penting untuk perusahaan, jadi tidak bisa saya berikan.
10. Biasanya konsumen terlebih dahulu menghubungi *customer service* jika ada permasalahan dengan modemnya. *Customer service* telah kami bekali dengan beberapa hal – hal untuk menjawab pertanyaan dari konsumen. Selanjutnya konsumen akan langsung mengklaim ke perusahaan atau cabang kami terdekat. Selanjutnya kami akan menerima klaim dari konsumen. Jika konsumen beritikad baik biasanya proses sengketa akan berjalan dengan cepat. Jika tidak maka kami akan melakukan upaya mediasi seperti ke YLKI.

Opsi untuk membawa permasalahan seperti ini ke jalur hukum merupakan opsi terakhir dan sejauh saya hal tersebut hampir tidak pernah dilakukan oleh perusahaan kami.



Pengaduan Konsumen 2009

NO	KOMODITAS	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DES	JUMLAH	%
1	Bank	10	12	7	7	9	5	13	2	3	4	8	11	91	21.9
2	Perumahan	5	4	4	20	3	10	9	4	1	4	3	5	72	17.3
3	PDAM	3	5	2	4	6	3	4	1	1	2	2	1	34	8.2
4	Alat Rumah Tangga	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	1.4
5	Undian	1	4	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	10	2.4
6	Jasa tel/ Multi media	4	9	2	1	3	0	9	4	4	2	3	7	48	11.5
7	Listrik	8	10	5	12	5	11	11	4	3	4	9	7	89	21.4
8	Otomotif	2	1	1	0	0	0	0	3	1	0	1	0	9	2.2
9	makanan	1	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	7	1.7
10	Asuransi	1	1	4	3	0	1	1	0	0	1	2	1	15	3.6
11	MLM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.5
12	Parkir	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1.2
13	Leasing	0	2	2	1	2	2	2	1	0	0	3	2	17	4.1
14	Wisata	0	1	1	0	3	1	1	1	0	0	0	1	9	2.2
15	Transportasi	0	1	3	1	1	1	1	2	3	5	0	2	20	4.8
16	Supermarket	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	1.4
17	Obat Kosmetik	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0.7
18	Trik Dagang	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	1	2	8	1.9
19	Elektronik	0	0	2	0	1	0	3	0	0	1	2	2	11	2.6
20	Lain-lain	1	4	3	5	0	2	4	3	2	2	2	2	30	7.2
21	Layanan Medik	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0	6	1.4
22	Ikian	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.5
23	Pendidikan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.2
	Jumlah	39	62	40	60	41	38	64	27	19	26	40	45	501	120.4

	9	10	8	9	9	11	6	7	4	14	11	98	%
1 BANK	6	5	8	10	3	4	3	4	3	14	7	67	14.3
2 Perumahan	6	4	6	2	4	3	1	1	1	3	4	35	7.5
3 PDAM	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0.6
4 Alat Rumah tangga	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	3	7	1.5
5 Undian	16	1	12	3	4	4	4	3	1	8	8	64	13.6
6 Jasa Tel/Multimedia	6	4	16	7	4	4	2	3	0	4	3	53	11.3
7 Listrik	3	1	1	1	4	3	1	1	1	0	0	16	3.4
8 Otomotif	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	1	6	1.3
9 Makanan / Minuman	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	1	8	1.7
10 Asuransi	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2
11 MLM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.4
12 Parkir	2	0	1	2	2	1	2	3	3	3	3	22	4.7
13 Leasing	1	1	1	3	0	0	2	0	0	0	1	9	1.9
14 Wisata	4	4	5	2	1	2	2	5	0	5	0	30	6.4
15 Transportasi	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0.6
16 Supermarket	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
17 Obat Kosmetik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1.1
18 Trik Dagang	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	7	1.5
19 Elektronik	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	0	6	1.3
20 Layanan Medik	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	5	1.1
21 Iklan	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	4	0.9
22 Pendidikan	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4	0.9
23 TV.kabel	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4	0.9

YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA

JL. PANCORAN BARAT VII NO.1 DUREN TIGA - JAKARTA SELATAN 12760

PHONE : (62-021) - 7971378, 7981858, 7981859 FAX. (62-021) - 7981038

E-mail : konsumen@rad.net.id

http://www.ylki.or.id

181 /PNG/YLKI/X/2011

Jakarta, 31 oktober 2011

Pengaduan konsumen

Yth.

sat Mega Media

usan Raya No 36

Pasar Minggu Jakarta Selatan

ormat,

g bertanda tangan di bawah ini, Sularsi, SH. Senior Staf Pengaduan dan Hukum Yayasan
n Indonesia (YLKI) telah menerima pengaduan dari konsumen Anda atas nama Tarsis Kodrat
nomor ID 080301737 beralamat di Kota Wisata Cluster madrid F2 No 16 Cibubur Bogor, HP.
40. Adapun permasalahan yang diadukan sebagai berikut :

ahwa selama satu tahun sejak bulan Oktober-2010 s/d Oktober 2011 konsumen berlangganan
V kabel dan internet Indosat M2 (internet cable personal via IM2 512 Kbps) dengan biaya total
p. 309.000,-/ bulan yang dibayar melalui pemotongan di kartu kredit setiap bulannya;

ahwa sejak Bulan Oktober 2010 TV dan internet tidak berfungsi dan telah beberapa kali
laporkan ke *contact center* dan secara tertulis namun hasil tidak pernah ada respon untuk tindak
njut;

ahwa meskipun konsumen tidak dapat menikmati jasa layanan TV kabel dan internet,
nsumen setiap bulan dikenakan biaya sebesar Rp 309.000,- per bulan selama 1(satu) tahun
ng terpotong langsung dari kartu kreditnya. Hal ini adalah tidak fair;

engan kasus di atas dan sebagai etiked baik dalam berbisnis dengan memperhatikan
gan hak dan kewajiban antar masing-masing pihak, maka kami minta tanggapan, klarifikasi
lesaian secara adil dan proporsional sebagaimana UU No 8 tentang Perlindungan Konsumen,
berhak mendapat penyelesaian secara patut. Tanggapan kami tunggu 10 (sepuluh) hari sejak
rat ini. Sekian terima kasih.

mi

embaga Konsumen Indonesia

ngaduan dan Hukum

Kes.

I.

: yth. Tarsis Kodrat