



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG
PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN
PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DI
INDONESIA DAN BELANDA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

VIDIA WARADHIYASTI DRAJAD

0806370532

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



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG
PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN
PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DI
INDONESIA DAN BELANDA**

SKRIPSI

VIDIA WARADHIYASTI DRAJAD

0806370532

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN 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 : Vidia Waradhiyasti Drajad

NPM : 0806370532

Tanda tangan



Tanggal

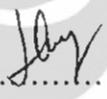
: 19 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
 Nama : Vidia Waradhiyasti Drajad
 NPM : 0806370532
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Analisis Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia dan Belanda

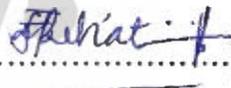
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

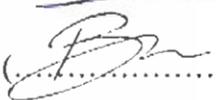
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Henny Marlyna S.H., M.H., MLI. (.....)

Penguji : Heri Tjandrasari S.H., M.H. (.....)

Penguji : Henny Marlyna S.H., M.H., MLI. (.....)

Penguji : Farida Prihatini, S.H., M.H. (.....)

Penguji : Bono Budi Priambodo, S.H., M.Sc. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 19 Januari 2012

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Program Kekhususan IV (Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Henny Marlyna S.H., M.H., MLI. selaku pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis;
2. Ibu Dekan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Dr. Hj. Siti Hayati Hoesin, S.H., M.H.;
3. Ibu Sri Mamudji S.H., M.Law.Lib. selaku Pembimbing Akademis, atas segala bantuan dan bimbingannya;
4. Bapak Purnawidhi Wardhana, S.H., M.H. selaku Ketua Sub Program Sarjana Ekstensi atas segala bantuannya selama penulis menjalani perkuliahan;
5. Orang tua penulis, (alm) Ir. Dipl. Toto Dradjad dan Sri Hartiningrum atas doa, kasih sayang, bantuan, dukungan dan kesabarannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dan juga kepada kakak Chandra Wibawaputra S.H., M.Sos. atas segala perhatiannya;
6. Keluarga besar Soepono dan keluarga besar Koembojono atas segala doa dan dukungannya;
7. Sahabat penulis yang sangat baik dalam membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Rr. Syahannisa S.H., LL.M.
8. Sahabat-sahabat penulis di kampus “The Cumlauders”: Angie Setia Ariningsih, Mba Linda, Mba Nina, Mba Olla, Mas Herry, Pak Nabil, Mba Eno dan Mba Agnes. Dan juga Gandhi, Malik, Geri yang selalu ada dan menemani penulis melewati hari-hari kuliah yang penuh kesenangan dan kesedihan bersama selama di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;

9. Bapak Tria Sasangka Putra S.H., LL.M. selaku Managing Partner IKS & Partners, Bapak Ari Wahyudi S.H., M.H. selaku Partner sekaligus dosen penulis dan seluruh rekan-rekan di kantor, atas dukungan berupa doa, moril, pikiran, waktu dan perhatiannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai;
10. Sahabat-sahabat di Hadiputranto, Hadinoto & Partners atas dukungannya;
11. Seluruh teman-teman angkatan 2008 yang sangat kompak dan baik;
12. Para pengajar dan karyawan Fakultas Hukum Program Ekstensi Universitas Indonesia;
13. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas perhatian dan bantuannya selama ini.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang perlindungan konsumen. Terima kasih.

Depok, 19 Januari 2012



Vidia Waradhiyasti Drajad

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Vidia Waradhiyasti Drajad
 NPM : 0806370532
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Fakultas : Hukum
 Jenis Karya : Skripsi

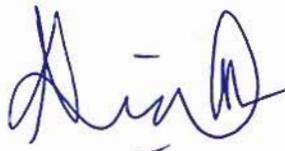
demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT
UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI
PENERBANGAN DI INDONESIA DAN BELANDA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari 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 : 19 Januari 2012
 Yang menyatakan



(Vidia Waradhiyasti Drajad)

ABSTRAK

Nama : Vidia Waradhiyasti Drajad
Program Studi : Ilmu Hukum/Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia dan Belanda

Skripsi ini membahas mengenai pemberian ganti rugi kepada penumpang pesawat udara akibat keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan di Indonesia dan Belanda. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian Yuridis Normatif dimana data dari penelitian ini sebagian besar melalui studi kepustakaan dan wawancara terhadap nara sumber. Maraknya kasus keterlambatan penerbangan akhir-akhir ini banyak menimbulkan keluhan dan kritik dari pengguna jasa angkutan udara akibat kerugian yang mereka alami. Hasil penelitian Penulis, masih banyak maskapai penerbangan yang mencantumkan klausula baku di dalam tiket pesawatnya dengan tujuan pengalihan tanggung jawab. Oleh karena itu, diberlakukan suatu hukum untuk melindungi kepentingan konsumen secara khusus, agar hak-hak konsumen dapat terjamin. Jika dilihat dari kasus yang terjadi di Indonesia dan Belanda, tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai penerbangan sebagai ganti rugi kepada penumpangnya di Indonesia tidak sebesar tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai penerbangan di Belanda.

Kata kunci:
Tiket, ganti rugi, keterlambatan

ABSTRACT

Name : Vidia Waradhiyasti Drajad
Study Program : Law/Majoring Economy Law
Title : Analysis of Compensation Given to Airline Passengers due to the Flight Delays Caused by Airline Carriers in Indonesia and Netherlands

This thesis discusses the granting of compensation to air passengers due to flight delays by airlines in Indonesia and the Netherlands. This study utilizes the Normative Juridical research methodology where data from this study was obtained largely through literature study and interviews with sources. Rampant cases of flight delays in recent years generated a lot of content and criticisms from users of airfreight services due to their losses. The result of the study done by the author, found that there are many airlines that include standard clause in their plane ticket that enables airlines to transfer responsibility in cases of delay. Thus, a law to protect the interests of consumers was enacted, to assure the rights of the consumers. Comparing and analyzing cases that had occurred in Indonesia and Netherlands, the author found that compensation given to passengers in Indonesia is consistently numerically inferior compared to those given in the Netherlands.

Key Words:
Ticket, indemnity, delay

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Permasalahan	10
1.3. Tujuan Penulisan	10
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.5. Definisi Operasional	11
1.6. Metode Penelitian	13
1.6.1. Metode Kepustakaan	13
1.7. Sistematika Penulisan	15
2. TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
2.1. Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	17
2.1.1 Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen	19
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	20
2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen	20
2.3 Pihak – pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen	21
2.3.1 Konsumen	21
2.3.2 Pelaku Usaha	23
2.3.3 Pemerintah	24
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	25

2.4.1 Hak Konsumen.....	25
2.4.2 Kewajiban Konsumen.....	27
2.4.3 Hak Pelaku Usaha.....	29
2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
2.5 Tahapan Transaksi.....	31
2.5.1 Tahap Pratransaksi.....	31
2.5.2 Tahap Transaksi.....	31
2.5.3 Tahap Purnatransaksi.....	31
2.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	32
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	35
2.7.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	35
2.7.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	36
2.8 Sanksi.....	37
2.8.1 Sanksi Administratif.....	37
2.8.2 Sanksi Pidana.....	38
2.8.3 Sanksi Pidana Tambahan.....	38
3. PERATURAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA DAN BELANDA	
3.1. Maskapai Penerbangan Sebagai Badan Hukum.....	39
3.1.1 Syarat-syarat Umum Perjanjian Pengangkutan Yang Tercantum di Dalam Tiket Penumpang (General Conditions of Carriage).....	41
3.1.2 Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Oleh Maskapai Penerbangan Akibat Keterlambatan Penerbangan.....	45
3.1.3 Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara Berdasarkan Konvensi Internasional.....	45
3.1.3.1 Konvensi Warsawa 1929.....	45
3.1.3.2 Protokol The Hague 1955.....	49
3.1.3.3 Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975.....	50
3.1.3.4 Konvensi Montreal 1999.....	50

3.1.4	Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara di Indonesia	53
3.1.4.1	Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara	53
3.1.4.1	Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara	53
3.1.5	Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara di Belanda...	58
4.	PERBANDINGAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DALAM MEMBERI GANTI KERUGIAN YANG DIDERITA PENUMPANG PESAWAT UDARA DI INDONESIA DAN BELANDA	
4.1.	Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan	65
4.1.1	Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan di Indonesia	65
4.1.1.1	Masdari Tasmin S.H., M.H. melawan Batavia Air	65
4.1.1.2	Kasus David M.L.Tobing melawan Lion Air	66
4.1.2	Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan di Belanda.....	68
4.2	Analisis Kasus.....	69
4.3	Pertimbangan Hakim.....	73
5.	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	81
5.2.	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA	85

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Wilayah negara Republik Indonesia yang cukup luas dan merupakan sebuah negara kepulauan membuat masyarakatnya sangat bergantung pada alat transportasi untuk mencapai satu tempat dari tempat lain. Berbagai moda transportasi tersedia di negara ini, mulai dari angkutan darat, air, dan juga udara. Luasnya wilayah Indonesia juga menjadikan waktu tempuh perjalanan dengan menggunakan moda transportasi darat dan air menjadi relatif lebih lama bila dibandingkan dengan moda transportasi udara. Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di Indonesia dewasa ini sungguh sangat pesat.¹

Fungsi utama dari angkutan udara adalah sebagai sarana jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air.²Tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi udara, mengakibatkan pertumbuhan perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia berkembang secara pesat. Berkembangnya industri di bidang angkutan udara dewasa ini berdampak pada semakin banyaknya maskapai penerbangan komersial (*airlines*) di Indonesia.

Banyaknya maskapai penerbangan ini salah satunya menyebabkan semakin murahnya harga tiket pesawat yang hampir sama dengan harga tiket angkutan darat, seperti kereta api sehingga pengguna jasa angkutan udara (pesawat) dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun sayangnya, hal tersebut belum diimbangi dengan adanya perlindungan terhadap pengguna jasa angkutan udara, salah satu contohnya adalah maraknya kasus *delay* dan kecelakaan pesawat. Banyak keluhan dan kritik

¹ Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis (2006), hal. 5.

² Sution Usman Adji, Djoko Prakoso & Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Cet. 2, (Jakarta: PT. Rinka Cipta, 1991), hal.1.

dari berbagai kalangan akibat kerugian yang dirasakan para pengguna angkutan udara tersebut.³

Pada dasarnya konsumen yang dirugikan tersebut menyadari kerugian-kerugian yang dideritanya baik secara materil maupun immateril, namun kebanyakan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha tersebut tidak mengetahui harus berbuat apa untuk menuntut haknya, hal tersebut disebabkan posisi pelaku usaha ditempatkan pada posisi yang lebih tinggi daripada konsumen. Konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang dibutuhkan, namun di sisi lain timbul dampak negatif yaitu dimana konsumen akan menjadi sasaran/objek aktivitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya.⁴ Salah satu akibatnya adalah akan semakin meningkatnya permasalahan perlindungan konsumen.

Permasalahan tersebut perlu mendapat perhatian lebih, karena perkembangan ekonomi yang semakin meningkat yang akan menimbulkan berbagai permasalahan dalam perlindungan konsumen. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.⁵

Perlindungan terhadap konsumen merupakan masalah, dikarenakan konsumen di negara kita masih sering mengalami hal-hal yang merugikan dirinya. Umum berpendapat, bahwa posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pengusaha/produsen dan organisasinya, lemah dari sudut (pengetahuan) teknis, kemampuan ekonomi dan juga lemah dalam memanfaatkan institusi peradilan. Oleh

³ *Sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 Berpihak Pada Konsumen* <http://jdih.ristek.go.id/?q=berita/sosialisasi-permen-perhubungan-no-pm-77-tahun-2011-keberpihakan-pada-perlindungan-konsumen-penerbangan>, diakses pada tanggal 1 November 2011, pukul 16.35

⁴ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 2, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. v.

⁵ Numadjito, "Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia," (Makalah disampaikan pada seminar nasional yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNISBA dengan tema *Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas*, Bandung: 9 Mei 1998), hal. 7.

karena itu, diberlakukan suatu hukum untuk melindungi kepentingan konsumen secara khusus, agar hak-hak konsumen dapat terjamin.⁶

Hukum sebagai sarana pembaruan masyarakat diharapkan mampu merubah pola perilaku masyarakat menjadi masyarakat yang sadar akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.⁷ Hal ini didukung oleh Pemerintah dengan melahirkan produk hukumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut “UUPK”.

Perkembangan kebutuhan manusia untuk menggunakan Perjanjian secara tertulis sebagai sarana melakukan kegiatan usahanya, ternyata semakin meningkatkan perkembangan di bidang ekonomi bisnis. Dalam dunia bisnis, kecepatan dan efisiensi merupakan hal yang paling mendasar, perjanjian yang dibuat secara perorangan sudah tidak dapat memenuhi kebutuhan dunia usaha, oleh karena kebutuhan tersebut, dibutuhkan jenis Perjanjian yang dapat mendukung kecepatan dan efisiensi kegiatan usaha sehingga saling menguntungkan para pihak pembuat perjanjian tersebut yang disebut dengan nama perjanjian baku atau kontrak standar dengan menempatkan klausula baku di dalamnya.⁸

Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang yang merupakan suatu perjanjian antara konsumen sebagai penumpang pesawat udara dengan pihak maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa, namun dalam klausula baku tersebut terdapat klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab dari pihak maskapai penerbangan terhadap penumpangnya, misalnya klausula eksonerasi yang terdapat dalam tiket penumpang domestik Lion Air, adalah sebagai berikut:

“Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan

⁶ Tim Penelitian di bawah Pimpinan Ibrahim Idham, “*Laporan Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen*”, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1992, hal. 1.

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hal.38.

⁸ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet.3, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.1.

datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi”. (Berdasarkan Ordonansi Pengangkutan Udara (Staatblad 1939/100), Pasal 28).⁹

Persyaratan yang termuat dalam tiket penumpang pengangkutan udara domestik tersebut ditujukan untuk membebaskan pengangkutan dari tanggung jawabnya dalam hal keterlambatan, tanpa melihat apakah keterlambatan tersebut wajar atau tidak dan apa yang menjadi penyebab keterlambatan tersebut. Berdasarkan klausula baku yang tercantum di dalam tiket tersebut, konsumen memiliki posisi yang sangat lemah untuk menuntut ganti rugi akibat penyelenggaraan pengangkutan oleh pihak maskapai, namun dengan memperhatikan Pasal 18 UUPK yang mengatur klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.¹⁰

Dalam kenyataan yang sering terjadi di dalam masyarakat, ada beberapa peristiwa dimana pihak maskapai tidak bersikap adil terhadap konsumen misalnya penumpang pesawat udara diwajibkan untuk menukarkan tiketnya dua jam sebelum keberangkatan dengan tujuan agar memudahkan pihak maskapai penerbangan dalam penyelenggaraan pengangkutannya yaitu dengan mengatur arus penumpang menuju pesawat udara, tetapi jika sampai penumpang pesawat udara terlambat melakukan penukaran tiket yang terjadi adalah tertinggal pesawat dan tidak ada kebijaksanaan dari pihak maskapai penerbangan dengan alasan keterlambatan apapun. Di lain pihak, maskapai penerbangan memandang seringkali terjadi penundaan penerbangan (*delay*) dapat terjadi dengan berbagai alasan, antara lain karena faktor internal yaitu kerusakan mesin, penanganan tiket dan alasan faktor eksternal adalah cuaca yang tidak memungkinkan untuk melakukan penerbangan dengan alasan demi kepentingan para penumpangnya, padatnya lalu lintas udara, kurang cepatnya rotasi pesawat dan sebagainya. Yang menjadi masalah adalah sering sekali pihak maskapai penerbangan tidak memberikan informasi yang jelas terhadap keterlambatan keberangkatan, penundaan keberangkatan tersebut tidak memperhitungkan kepentingan konsumen selaku penumpang pesawat udara yang membutuhkan

⁹ *Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang*, www.Hukumonline.com, diakses pada tanggal 24 Juli 2011, pukul 17.00

¹⁰ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hal.53.

ketepatan waktu. Berdasarkan data Departemen Perhubungan, faktor internal menjadi alasan terbesar keterlambatan keberangkatan maskapai penerbangan, yaitu sebesar 30,61 persen.¹¹

Keterlambatan keberangkatan oleh pihak maskapai sering sekali dianggap bukan masalah, karena menganggap bahwa keterlambatan tersebut merupakan hal yang biasa terjadi, dan menjadi konsekuensi dari maskapai penerbangan yang pada umumnya saat ini bertarif murah. Dalam kenyataannya tarif mahal ataupun murah tidak menjadi jaminan bahwa maskapai penerbangan akan melaksanakan *On Time Performance* (OTP) atau ketepatan jadwal penerbangan. Apabila keterlambatan terjadi hanya dalam beberapa menit dianggap hal yang biasa, karena mungkin saja maskapai sedang menunggu penumpang yang belum datang atau bagasi yang sedang diangkut ke dalam pesawat udara.¹² Namun jika terjadi keterlambatan hingga beberapa jam, bahkan hingga mengharuskan penumpang untuk menginap merupakan hal yang sangat merugikan konsumen, khususnya bagi konsumen yang sedang mengejar waktu. Kerugian penumpang tersebut dapat berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil.

Menurut ajaran hukum yang berlaku di *Common Law System* maupun *Continental Law System*, perusahaan penerbangan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa transportasi udara untuk umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Menurut ajaran hukum tersebut, terjadi suatu pergeseran tanggung jawab dari korban (*injured people*) kepada pelaku transportasi (*actor*). Oleh karena itu, perusahaan penerbangan secara yuridis bertanggung jawab terhadap penumpang. Di samping itu, perusahaan transportasi umum tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, melainkan juga bertanggung jawab atas perbuatan karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya, atau orang yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan.¹³

¹¹ *Alasan Terbesar Keterlambatan Keberangkatan Maskapai Penerbangan*, www.dephub.go.id diakses pada tanggal 23 Juli 2011, pukul 16.00

¹² *Hak Penumpang Bila Terjadi Keterlambatan Penerbangan*, <http://www.lintasberita.com/Nasional/Berita-Lokal/hak-penumpang-bila-terjadi-keterlambatan-penerbangan> diakses pada tanggal 20 Agustus 2011, pukul 13.00

¹³ Martono, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Cet.I, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hal.145.

Dalam transportasi udara internasional, kedudukan para pihak, yaitu penumpang dengan perusahaan penerbangan tidak seimbang. Dalam arti, penumpang tidak mungkin dapat membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan sebagai tergugat karena perusahaan penerbangan telah mengenal teknologi tinggi, sedangkan penumpang tidak mengenalnya. Oleh karena itu, dalam transportasi udara internasional dikenalkan konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*).

Tanggung jawab hukum perusahaan penerbangan yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929 telah menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah. Menurut konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) perusahaan penerbangan dianggap bersalah (*presume*) sehingga perusahaan sebagai tergugat otomatis harus membayar kerugian yang diderita oleh penumpang, kecuali perusahaan penerbangan membuktikan tidak bersalah. Penumpang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan, melainkan cukup memberi tahu kerugian yang mereka derita sehingga yang harus membuktikan adalah perusahaan penerbangan (beban pembuktian terbalik).¹⁴

Dalam Konvensi Warsawa 1929 jelas tercantum dalam Pasal 21 bahwa apabila pengangkut membuktikan bahwa kerugian disebabkan atau dikontribusi oleh kesalahan penumpang yang mengalami kerugian, perusahaan penerbangan terlindungi atau tidak bertanggung jawab sepenuhnya. Menurut Konvensi Warsawa 1929 tanggung jawab perusahaan penerbangan terbatas sejumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi tersebut. Namun demikian, di dalam Pasal 25 Konvensi Warsawa, penumpang dan/atau pengirim barang masih terbuka untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi yang bersangkutan apabila penumpang dapat membuktikan bahwa perusahaan penerbangan melakukan tindakan yang disengaja (*wilful misconduct*).¹⁵

Konvensi Warsawa 1929 kemudian mengalami perubahan dan dikenal dengan Protokol The Hague 1955, kemudian dirubah lagi menjadi Protokol

¹⁴ Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Seminar Hukum Pengangkutan Udara*, Cet. 1, (Jakarta: Binacipta, 1980), hal.132.

¹⁵ Aristides Katoppo & Koesnadi Kardi, *Air Power dari Air Surveillance Hingga Hukum Udara*, Cet.2, (Yogyakarta: AK Group, 2006), hal.8.

Guatemala City 1971. Pada tahun 1975 berlaku Protokol Tambahan No.1, 2, 3, 4 Montreal 1975 yang dibaca dan ditafsirkan sekaligus dengan Konvensi Warsawa 1929, kemudian sejalan perkembangannya dirubah oleh Konvensi Montreal 1999 yang berjudul *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* yang ditandatangani pada tanggal 28 Mei 1999 di Montreal. Konvensi Montreal 1999 tersebut pada prinsipnya mengatur secara integral ketentuan-ketentuan yang termuat dalam Konvensi Warsawa 1929, *The Hague Protocol of 1955*, *Guadalajara Convention of 1961*, *Guatemala City Protocol of 1971*, dan *Additional Protocol Montreal of 1975* No.1, 2, 3, dan 4.¹⁶

Masih banyak maskapai penerbangan dalam dokumen tiket penerbangannya mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada penumpang mengakibatkan lemahnya posisi penumpang untuk menuntut ganti kerugian kepada pihak maskapai penerbangan. Salah satunya adalah maskapai penerbangan Lion Air, bahkan pihak maskapai penerbangan sering memakai klausula baku yang tercantum dalam tiket penerbangan sebagai “tameng” untuk menghindari tanggung jawabnya khususnya dalam hal keterlambatan penerbangan.

Hal ini terjadi di Banjarmasin pada tanggal 6 April 2007, Masdari Tasmin S.H., M.H. (“Penggugat”), berencana akan berangkat dari Banjarmasin menuju Surabaya memakai jasa pesawat Batavia Air berdasarkan tiket penumpang No.6713121653562 dengan jadwal berangkat pada pukul 15.25 WITA. Tapi pada kenyataannya, pesawat Batavia tersebut mengalami keterlambatan selama 10 (sepuluh) jam yang mana keberangkatan seharusnya pukul 15.25 WITA, ditunda sampai pukul 01.00 WITA dan Penggugat sampai di Bandara Juanda Surabaya sekitar pukul 01.00 WIB (02.00 WITA). Pihak Batavia Air tidak memberikan penjelasan apapun terhadap para penumpangnya terhadap keterlambatan penerbangan yang terjadi. Kasus serupa terjadi di Surabaya dalam kasus David ML Tobing, S.H. (“Penggugat”), seorang advokat menggugat Lion Air selaku pemilik Maskapai Penerbangan Wings Air di karena penerbangan tertunda sampai 3,5 jam. Kasus ini terjadi pada 16 Agustus 2008 ia sudah membeli tiket pesawat Wings Air dan berencana terbang dari Jakarta ke Surabaya, pukul 08.35 WIB. Tetapi, hingga batas waktu yang tertera di tiket, ternyata pesawat tak kunjung berangkat. David

¹⁶ *Ibid.*

mencoba mencari informasi terhadap keterlambatan keberangkatan tersebut, tetapi ia merasa kurang mendapat pelayanan. David menuding Wings Air telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan keterlambatan keberangkatan dan tidak memadainya layanan informasi petugas maskapai itu di bandara. Selanjutnya David mengajukan gugatan terhadap kasus tersebut ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat untuk memperoleh kerugian serta meminta pengadilan untuk membatalkan klausul baku yang berisi pengalihan tanggung jawab maskapai atas keterlambatan, hal mana dilarang oleh UUPK.

Kasus keterlambatan penerbangan seperti di Indonesia juga terjadi di Belanda, pada tahun 2001, perusahaan maskapai penerbangan Transavia digugat oleh salah satu penumpangnya yang bernama Touw. Touw mengalami *delay* selama 19 jam dengan tujuan Lisbon ke Amsterdam pada tanggal 18 Desember 2001. Atas kejadian tersebut, Touw menggugat Transavia berdasarkan Pasal 19 Konvensi Warsawa atas semua biaya yang telah ia keluarkan untuk membeli tiket pesawat dari maskapai penerbangan lain menuju Amsterdam dan juga atas kerugian materiil dan immateriil yang ia derita akibat keterlambatan penerbangan tersebut. Kasus yang serupa terjadi lagi, pada tanggal 7 November 2007, penumpang maskapai penerbangan Transavia dengan tujuan Egypt ke Amsterdam mengalami *delay* selama empat jam. Salah satu penumpang menggugat Transavia untuk mendapatkan kompensasi atas makanan, minuman, biaya taksi dan kerugian imaterial yang dialaminya akibat dari keterlambatan penerbangan tersebut. Penumpang tersebut menggugat Transavia berdasarkan *Article 9 European Regulation*.

Setiap penumpang yang merasa dirugikan, sudah sepantasnya menuntut ganti rugi dari pihak maskapai penerbangan, ganti kerugian (kompensasi) tersebut sebenarnya telah ada di dalam SOP pada masing-masing maskapai penerbangan. Namun yang sering terjadi maskapai penerbangan tidak melaksanakan SOP tersebut yang mengakibatkan tidak jarang penumpang ditelantarkan begitu saja sampai keberangkatan. Tanpa mendapatkan ganti kerugian (kompensasi) dari maskapai penerbangan.¹⁷

¹⁷ *Ganti Rugi Pihak Maskapai Penerbangan*, <<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/21309427441>>, diakses pada tanggal 21 Agustus 2011, pukul 12.20

Adanya Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.¹⁸ Dalam penjelasan Umum UUPK, faktor yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.

Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidak pahaman mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Lebih dari itu konsumen tidak memiliki posisi yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih apa yang diinginkannya (apa yang terbaik), melainkan juga pada keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha memonopolinya, dengan suatu alasan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya menggunakan prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁹ Penumpang sebagai konsumen pemakai jasa masih banyak tidak menyadari bahwa haknya sebagai konsumen telah dilanggar dan maskapai udara pun tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti yang tertuang dalam UUPK.

Tertarik pada masalah diatas, penulis mencoba mengangkat permasalahan tersebut dengan menuangkannya dalam penulisan hukum yang berjudul **"Analisis Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia dan Belanda"**

¹⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.270.

¹⁹ Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, Cet. 1, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hal.114.

1.2 Pokok Permasalahan.

Agar saat pembahasan skripsi ini lebih fokus dan terarah serta tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan pokok-pokok permasalahan yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perbandingan peraturan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan ditinjau dari Konvensi Internasional, peraturan perundang-undangan di Indonesia dan di Belanda? Negara manakah yang sudah menjalankan aturan sesuai dengan Konvensi Internasional?
2. Bagaimana perbandingan putusan hakim atas gugatan ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan di Indonesia dan Belanda? Apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada?

1.3 Tujuan Penelitian

Menelaah judul skripsi diatas, maka dapat diketahui maksud dan tujuan penelitian ini. Secara umum penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan dihubungkan dengan UUPK.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami dan menganalisa perbandingan peraturan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan ditinjau dari Konvensi Internasional, peraturan perundang-undangan di Indonesia dan di Belanda.
2. Sebagai informasi strategis berupa hasil perbandingan putusan hakim dari kasus keterlambatan penerbangan yang terjadi di Indonesia dan di Belanda dan bentuk tanggung jawab masing-masing negara terhadap kasus tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum Perlindungan Konsumen pada khususnya.
- b. Sebagai bahan masukan yang dapat digunakan dalam rangka pembentukan ketentuan hukum yang berhubungan dengan bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi keterlambatan keberangkatan terhadap para penumpangnya selaku konsumen maskapai penerbangan.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi para pihak yang terkait, yaitu:

- a. Bagi masyarakat, agar menyadari akan hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
- b. Bagi pihak maskapai penerbangan agar lebih bertanggung jawab terhadap keterlambatan penerbangan kepada penumpangnya.
- c. Bagi pemerintah untuk segera menyeragamkan aturan yang mengatur mengenai keterlambatan penerbangan dan pemberian kompensasinya.

1.5 Definisi Operasional.

Untuk memudahkan dalam memahami istilah-istilah yang ada didalam penelitian ini maka akan dijelaskan istilah-istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1.5.1 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰

1.5.2 Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²¹

²⁰ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821,Ps.1 angka 1

²¹ *Ibid.*, Ps.1 ayat (2)

- 1.5.3 Pelaku usaha adalah 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²²
- 1.5.4 Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.²³
- 1.5.5 Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.
- 1.5.6 Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara penumpang dengan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.²⁴
- 1.5.7 Perjanjian pengangkutan adalah Persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.²⁵
- 1.5.8 Ganti Rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu

²² *Ibid.*, Ps.1 ayat (3)

²³ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Cet.I, (Jakarta: Daya Widya, 2000), hal. 23.

²⁴ Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Pasal 1 angka 7.

²⁵ Abdulkadir Muhamad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Cet.2, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) , hlm 19.

kerugian²⁶

1.5.9 Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.²⁷

1.5.10 Penumpang adalah orang yang memiliki dokumen angkutan sebagai realisasi persetujuan angkutan antara orang itu dengan pihak pengangkut atau perusahaan penerbangan/angkutan udara dengan demikian orang tersebut adalah penumpang yang sah.²⁸

1.5.10 Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.²⁹

1.6 Metode Penelitian.

Untuk melengkapi Penulisan Skripsi ini agar tujuan dapat lebih baik, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka metode penelitian yang digunakan:

1.6.1 Metode Kepustakaan yang bersifat yuridis. Hal ini disebabkan penelitian ini adalah penelitian di bidang hukum atau yuridis, maka dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepastasaan. Untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penulisan ini, alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka sehingga data yang didapatkan dari sumbernya dinamakan data sekunder. Data sekunder di dalam penelitian hukum normatif mencakup :

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat. Di dalam

²⁶ Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011, *Op.Cit.*, Ps.1 angka 18.

²⁷ *Ibid.* Ps.1 angka 1.

²⁸ G. Kartasapoetra dan E. Roekasih, *Segi-Segi Hukum Dalam Charter dan Asuransi Angkutan Udara*, Cet. 1, (Bandung: Armico, 1984), hlm 32.

²⁹ Indonesia (b), *Undang-Undang Penerbangan*, UU No. 1 Tahun 2009, LN No.1 Tahun 2009, TLN No. 4956, Ps.1 angka 10

penelitian ini, penulis antara lain menggunakan beberapa bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang ditulis, antara lain: UUPK, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, konvensi – konvensi Internasional, Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council, dan peraturan-peraturan lainnya.

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Di dalam penelitian ini, Penulis menggunakan antara lain: artikel ilmiah, buku, makalah berbagai pertemuan ilmiah, laporan penelitian, atau pendapat pakar hukum.
- c. Bahan hukum tersier atau bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan/atau bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan lain sebagainya.

Di dalam skripsi ini, ada tambahan informasi yang didapat dari proses wawancara dengan salah satu pengguna jasa maskapai penerbangan Batavia Air dan *teleconference* dengan salah satu advokat dari Kernkamp Advocaten di Belanda. Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan responden untuk mendapatkan data pendukung yang diperlukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan suatu karya ilmiah yang baik, maka pembahasan dalam skripsi ini akan diuraikan secara sistematis. Penulisan skripsi ini memerlukan suatu sistematika penulisan yang teratur yang penulis bagi dalam beberapa bab, dimana masing-masing bab saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Adapun yang menjadi sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab, dimana terdiri dari:

Bab I: Pendahuluan. Bab ini merupakan pengantar yang di dalamnya terurai mengenai latar belakang permasalahan dari penulisan skripsi, perumusan masalah sebagai batasan permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat

penulisan, metode penelitian, sistematika penulisan dan diakhiri dengan definisi operasional.

Bab II: Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen. Bab ini berisi uraian mengenai pengertian umum, dasar hukum perlindungan konsumen, pihak-pihak yang terkait, hak dan kewajiban, tahap-tahap transaksi, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen serta sanksinya.

Bab III: Pengaturan Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia dan Belanda. Bab ini memaparkan perbandingan pengaturan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan ditinjau dari Konvensi Internasional, peraturan perundang-undangan di Indonesia dan di Belanda.

Bab IV: Perbandingan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dalam Memberi Ganti Kerugian Yang Diderita Penumpang Pesawat Udara di Indonesia dan Belanda. Di dalam bab ini akan menjelaskan perbandingan tanggung jawab beberapa maskapai penerbangan baik di Indonesia maupun di Belanda dalam memberi ganti rugi kepada penumpangnya akibat keterlambatan penerbangan disertai beberapa contoh kasus sengketa yang timbul di Indonesia dan di Belanda

Bab V : Kesimpulan dan Saran. Bab penutup ini berisi kesimpulan dan saran yang dikemukakan penulis dalam penulisan hukum ini berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan penulis, serta memberikan masukan-masukan demi kemajuan pelaksanaan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpangnya sehingga meminimalisasi kerugian yang diderita penumpang sebagai konsumen.

BAB 2

TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen di negara kita masih sering mengalami hal-hal yang merugikan dirinya, posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pengusaha dan organisasinya. Dikarenakan kondisi tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.³¹

Prof. Mochtar Kusumaatmadja, memberikan batasan hukum konsumen sebagai berikut: “Keseluruhan kaidah-kaidah dan asas-asas yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen satu sama lain, di dalam pergaulan hidup.” Dari batasan hukum konsumen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hukum konsumen itu adalah kaidah-kaidah yang tersebar di berbagai bidang ilmu hukum, yang menyangkut hubungan antar manusia yang kedudukannya sebagai konsumen dan pelaku usaha.³²

Hukum perlindungan konsumen menurut Steven H. Gifis dalam karyanya “*Law Dictionary*” yang dikeluarkan oleh Baron’s Educational Series Inc. adalah:

“Consumer protection refers to laws designed to aid retail consumers of goods and services that have been improperly manufactured, delivered, performed, handled, or described”.

Definisi tersebut memberikan pengertian terhadap perlindungan konsumen, yaitu kaidah-kaidah hukum yang dibuat untuk melindungi konsumen dari barang dan/atau

³¹ Tim Penelitian Di Bawah Pimpinan Ibrahim Idham, *Op.Cit.*, hal. 76.

³² http://118.98.213.22/choirul/how/k/konsumen/4_perlindungan%20%20konsumen.pdf, diakses pada tanggal 9 Oktober 2011, pukul 22.00

jasa yang diproduksi, dikirim, dilakukan, diproses, atau di informasikan secara tidak benar.³³

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, Perlindungan Konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum tersebut diperlukan karena adanya suatu ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen sering berada di posisi yang lebih lemah. Hal tersebut dikarenakan lemahnya pendidikan dan pembinaan konsumen itu sendiri, sehingga konsumen cenderung dimanfaatkan oleh pelaku usaha dengan dijadikan objek aktifitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.³⁴

UUPK tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Sehingga, bukan berarti kepentingan, hak, serta kewajiban pelaku usaha tidak menjadi perhatian. Hal tersebut perlu diatur demikian, karena biar bagaimanapun keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.³⁵ Pada intinya, dengan adanya UUPK diharapkan adanya suatu keseimbangan posisi antara pelaku usaha dengan konsumen, oleh karena itu, kalimat “segala upaya yang menjamin kepastian hukum” dalam pasal 1 angka (1) UUPK tersebut dimaksudkan sebagai benteng untuk meniadakan segala kesewenang-wenangan baik dari pihak pelaku usaha maupun sebaliknya.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa hukum konsumen adalah 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.³⁶ Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan

³³ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet.3, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.6.

³⁴ Indonesia (a), *Op.Cit.*, Penjelasan Umum

³⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.2, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2004), hal.1.

³⁶ Az Nasution, *Op.Cit.*, hal.22.

produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.³⁷

2.1.1 Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen

Bidang kehidupan manusia sebagai konsumen sesungguhnya tidak lain dari kehidupan manusia itu sendiri. Karena itu, ruang lingkup hukum perlindungan konsumen adalah juga ruang lingkup hukum yang mengatur dan/atau melindungi kepentingan manusia.³⁸ Kepentingan konsumen mulai ada semenjak fase benih yang hidup di dalam rahim ibu, sampai dengan makam tempat peristirahatan terakhir manusia, serta segala sesuatu yang terdapat dan/atau terjadi diantara keduanya. Kepentingan konsumen bersifat universal, sehingga termasuk pula dalam apa yang diatur dalam hak-hak asasi manusia. Hal ini berarti perlindungan konsumen bersifat internasional/global sehingga semua orang mempunyai kepentingan yang sama (keamanan fisik, materi, kejujuran informasi, pengikutsertaan dalam penetapan berbagai kebijakan berkaitan dengan kepentingan konsumen, serta kemudahan dalam mencapai keadilan).³⁹

Pada umumnya, beberapa ketentuan hukum umum yang berlaku termasuk dalam hukum konsumen sedangkan bagian-bagian yang lebih khususnya yang mengandung sifat-sifat tertentu perilaku kegiatan usaha dan/atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen.⁴⁰ Hal itu berarti ketentuan hukum yang melindungi konsumen tidak hanya berasal dari ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen seperti UUPK saja, melainkan dari berbagai macam ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan terhadap orang-perorangan maupun badan hukum dalam kedudukannya sebagai konsumen. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 64 UUPK yang menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat UUPK diundangkan,

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*, hal.25.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan UUPK.

2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen

Setiap upaya perlindungan konsumen harus memiliki asas-asas yang sesuai/selaras dalam pembangunan nasional. Pasal 2 UUPK mengatur mengenai asas-asas tersebut. Asas-asas yang dijadikan dasar dalam setiap upaya perlindungan konsumen tersebut adalah:

a. Asas Manfaat

Segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.⁴¹

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁴¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal.25.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁴²

Setiap upaya perlindungan konsumen diharapkan dapat menyadarkan para konsumen atas hak-haknya sebagai konsumen. Baik itu dalam memiliki dan menentukan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, serta hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian yang patut apabila konsumen tersebut dirugikan oleh penggunaan suatu barang dan/atau jasa.⁴³

2.3 Pihak-pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka (1) UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah: "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen". Agar kepastian hukum itu tercapai, maka dibutuhkan peranan yang saling berkesinambungan dan terorganisir antara pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Di dalam UUPK terdapat 3 (tiga) pihak-pihak yang terkait dalam usaha perlindungan konsumen, yaitu: konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

2.3.1 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris "*consumer*", atau bahasa Belanda "*consument/konsument*".⁴⁴ Secara harafiah arti kata consumer itu adalah setiap orang yang menggunakan barang. Berikut ini adalah beberapa definisi konsumen:

1. Steven H. Gifis, dalam karyanya "*Law Dictionary*", menyebutkan definisi konsumen, yaitu:

⁴² *Ibid.*, hal.26.

⁴³ *Ibid.*, hal.44.

⁴⁴ Az Nasution, *Op.Cit.*, hal.3.

*“consumer in economics, is an individual who buys goods and services for personal use rather than manufacture. It has been said that the consumer is the last person to whom property passes in the course of ownership and that this the test of a retail transaction”.*⁴⁵

2. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.⁴⁶
3. *“Consumer: people in their role as buyers and users of consumer goods and services”.*⁴⁷
4. Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan definisi konsumen yaitu:
 “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴⁸

Dari berbagai definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa definisi konsumen adalah orang sebagai pengguna maupun pemakai suatu barang dan/jasa baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Ada tiga batasan mengenai pengertian konsumen, batasan-batasan tersebut adalah:

- a. **Konsumen dalam arti umum**, adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk tujuan tertentu;
- b. **Konsumen antara**, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

⁴⁵ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hal.7. mengutip dari Steven H. Gifis, *Law Dictionary*, (Baron's Educational Series Inc.)

⁴⁶ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN, (Jakarta: Binacipta, 1980), hal. 57.

⁴⁷ Anwar Fazal & Rajeswari Kanniah, *The A to Z of Consumer Movement*, (Malaysia: IOCU, 1988), hal 13.

⁴⁸ Indonesia (a), *Op.Cit.*, Ps. 1 angka 2

- c. **Konsumen akhir**, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁴⁹

2.3.2 Pelaku Usaha

Dalam setiap hubungan di bidang perdagangan sudah tentu melibatkan penjual dan pembeli. Dalam hal ini, penjual suatu produk baik berupa barang maupun jasa sering disebut sebagai pelaku usaha. Pasal 1 angka (3) UUPK memberikan definisi pelaku usaha, yaitu:

“Pelaku usaha adalah 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.”

Pengertian Pasal 1 angka 3 tersebut bersifat meluas, sehingga memudahkan bagi konsumen untuk menuntut kerugian karena juga mencakup produsen bahan mentah, pengolah bahan mentah, distributor, dan sebagainya.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat Undang-undang yang pada umumnya dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut tiga kelompok pengusaha. Ketiga kelompok tersebut terdiri atas:

1. **Kalangan Investor**, yaitu penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, penyedia dana lainnya, dan sebagainya.
2. **Produsen**, yaitu pelaku usaha yang membuat , memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain. Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha yang berkaitan dengan memproduksi pangan, sandang, perumahan. Dapat pula orang/badan usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya.
3. **Distributor**, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail,

⁴⁹ *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, < www.pemantauperadilan.com >, diakses pada 20 Oktober 2011

pedagang kaki lima, warung, supermarket, hyper-market, rumah sakit, kantor pengacara, dan sebagainya.⁵⁰ Selain itu, juga dikenal pelaku usaha di bidang periklanan, yaitu:

- a. **Pengiklan**, yaitu badan usaha yang memesan iklan dan membayar harga pembuatnya untuk promosi/pemasaran produknya dengan menyampaikan pesan-pesan dan berbagai informasi lain tentang produk tersebut, kepada perusahaan iklan.
- b. **Perusahaan periklanan**, yaitu perusahaan atau biro iklan yang merancang, membuat atau menciptakan iklan berdasarkan pesan dan informasi yang disampaikan pengiklan kepadanya.
- c. **Media periklanan**, yaitu media non-elektronik (Koran, majalah, dan sebagainya) atau media elektronik (radio, televisi, komputer, dan sebagainya) yang digunakan untuk menyiarkan dan/atau menayangkan iklan-iklan tertentu.⁵¹

2.3.3 Pemerintah

Perlindungan konsumen merupakan upaya-upaya yang menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan peranan dari pemerintah sebagai pengawas untuk menjamin terlaksananya perlindungan konsumen tersebut. Pasal 29 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa:

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

Peranan Pemerintah dalam upaya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh UUPK adalah melalui pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah dalam upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya kewajiban masing-masing pihak. Sedangkan pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh Pemerintah, masyarakat dan Lembaga

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), mengingat banyak ragam dan jenis barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia.

Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar tidak semata-mata ditunjuk untuk melindungi kepentingan konsumen tetapi sekaligus bermanfaat bagi pelaku usaha dalam upaya meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa di pasar global. Di samping itu, diharapkan pula tumbuhnya hubungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada gilirannya dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif.

Bentuk-bentuk peranan pemerintah dalam upaya melindungi konsumen antara lain:

- a. Registrasi dan penilaian;
- b. Pengawasan produksi;
- c. Pengawasan distribusi;
- d. Pembinaan dan pengembangan usaha;
- e. Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.⁵²

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan beberapa variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Adanya dampak dari globalisasi di bidang perdagangan ditambah dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat membuat arus barang dan/atau jasa di setiap negara semakin bervariasi. Ditambah lagi dengan adanya budaya konsumerisme yang dimiliki oleh bangsa Indonesia, semakin membuat negara ini khususnya para konsumennya rentan terhadap praktek-praktek dunia usaha yang seringkali merugikan pihak konsumen.

2.4.1 Hak Konsumen

Seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, bahwa kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dikhawatirkan tidak seimbang. Konsumen yang tidak mengerti ataupun kurang memperhatikan, seringkali dilanggar haknya oleh

⁵² Ading Suryana, *Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen Produk Pangan*, makalah pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen Produk Pangan, Cet. 1, (Yogyakarta: UGM, 1989), hal. 5-7.

pelaku usaha dibidang perdagangan barang dan jasa. Oleh karena itu, perlindungan terhadap hak-hak konsumen sangatlah diperlukan.

John F. Kennedy di depan Kongres Amerika Serikat pada tanggal 15 Maret 1962, pada waktu mengemukakan gagasan tentang perlunya perlindungan konsumen, beliau sekaligus menyebutkan empat hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan secara hukum, yaitu:

- a. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak memilih (*the right to choose*);
- c. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*); dan
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁵³

Di dalam Pedoman Perlindungan Bagi Konsumen yang dikeluarkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN-Guidelines for Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB No.39/248 pada tanggal 9 April 1985, pada Bagian II tentang Prinsip-Prinsip Umum, Nomor 3 dikemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap negara di dunia adalah:

- a. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
- b. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen;
- f. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberkan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan⁵⁴

Selain itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

⁵³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.38.

⁵⁴ *Ibid*, hal. 38-39 mengutip dari Anthony R. Pattern, *The United Nation and Consumer Protection*, makalah pada Seminar Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, YLKI, 16 Juni 1988, hal. 1

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).⁵⁵

Di Indonesia sendiri juga dikenal hak-hak dasar konsumen yang serupa seperti yang telah dikemukakan di atas. Pasal 4 UUPK menyebutkan hak-hak yang diterima seorang konsumen adalah:

- 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 diperjanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat serta 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 mendapat 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.⁵⁶

2.4.2 Kewajiban Konsumen

Setiap hubungan hukum di bidang perdagangan barang dan/atau jasa pasti melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Oleh karena itu, UUPK tidak

⁵⁵ *Ibid.* hal. 38.

⁵⁶ Indonesia (a). *Op.Cit.*, Pasal 4.

hanya mengatur hak konsumen tetapi juga kewajiban-kewajibannya. Pasal 5 UUPK menyebutkan mengenai kewajiban-kewajiban 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 tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.⁵⁷

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting. Sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas mengenai informasi suatu produk, akan tetapi konsumen mengabaikannya. Maka apabila terjadi kerugian akibat kesalahan pemakaian suatu produk, maka hal tersebut bukan menjadi tanggung jawab pelaku usaha.⁵⁸

Kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa merupakan hal yang sangat vital dalam suatu perjanjian jual beli. Itikad baik adalah suatu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik itu tercermin di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Itikad baik yang dimaksud di sini adalah itikad yang sebaik-baiknya dan sejujur-jujurnya dalam melakukan transaksi⁵⁹ seperti contohnya tidak memberikan uang palsu dalam bertransaksi.

Kewajiban konsumen untuk membayar sesuai nilai tukar merupakan kewajiban yang sangat lumrah dan sudah semestinya dilakukan. Karena hal itu merupakan bentuk pemenuhan prestasi dari konsumen dalam suatu perjanjian jual beli. Apabila tidak maka konsumen (pembeli) telah berbuat wanprestasi.

⁵⁷ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hal.31.

⁵⁸ *Ibid.*, hal.48.

⁵⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Cet. 30, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2001), Ps. 1338 ayat (3)

Kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan kewajiban yang digunakan untuk mengimbangi hak konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, selain hak konsumen, UUPK juga mengatur mengenai hak-hak yang didapat oleh pelaku usaha. Pasal 6 UUPK menyebutkan bahwa yang menjadi hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk mendapatkan 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.⁶⁰

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak apabila barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.⁶¹

Hak-hak pelaku usaha lainnya pada poin b, c, dan d merupakan hak yang berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut maka perlindungan konsumen yang berlebihan dan tidak seimbang dapat dihindarkan.

⁶⁰ Indonesia (a). *Op.Cit.*, Pasal 6

⁶¹ *Ibid.*, hal.50.

Hak-hak pelaku usaha tidak hanya diatur di dalam UUPK melainkan tersebar di berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dan Undang-undang lainnya. Hal itu dikarenakan dari ruang lingkup perlindungan konsumen yang sangat luas.⁶²

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan perindustrian serta perdagangan khususnya, telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut dihasilkan oleh pelaku usaha (baik produsen maupun distributor). Sehingga, dalam pembangunan perekonomian nasional andil pelaku usaha sebagai salah satu tumpuan penggerak roda perekonomian tentu saja sangat penting. Di satu sisi, pelaku usaha berjasa dalam tercapainya variasi barang dengan kualitas yang berbeda sehingga konsumen memiliki pilihan yang lebih banyak atas suatu barang, akan tetapi di sisi lain tidak jarang para pelaku usaha demi mencapai laba sebanyak-banyaknya justru merugikan kepentingan konsumen. Oleh karena itu, UUPK yang berasaskan keseimbangan, menginginkan adanya suatu keseimbangan posisi antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga dalam ketentuan-ketentuannya tidak hanya mengatur mengenai konsumen tetapi juga pelaku usaha. Untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik bisnis negatif pelaku usaha, maka pelaku usaha dibebankan sejumlah kewajiban yang harus ia patuhi dalam menjalankan usahanya. Kewajiban-kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- 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, jujur, dan tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

⁶² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal.51.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

2.5 Tahapan Transaksi

Sebuah transaksi adalah sebuah aktivitas yang melibatkan dua pihak atau lebih, untuk mempertukarkan sesuatu milik yang satu dengan sesuatu yang lain, milik pihak lain.⁶³ Tahapan transaksi terdiri dari tiga tahapan yaitu tahap pratransaksi, tahap transaksi (yang sesungguhnya), dan tahap purnatransaksi.⁶⁴

2.5.1 Tahap Pratransaksi

Tahap pratransaksi adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen. Pada tahap ini konsumen mencoba mencari informasi yang ia butuhkan dalam hal harga, komposisi, kegunaan, dan sebagainya.⁶⁵

2.5.2 Tahap Transaksi

Pada tahap ini apabila antara konsumen dan pelaku usaha tercapai kesepakatan mengenai jual-beli barang dan/atau jasa, maka pada saat itulah pertukaran uang dengan barang terjadi. Dalam tahapan ini, konsumen akan memberikan sejumlah uang kepada pelaku usaha sebagai pembayaran atas barang yang ia beli dari pelaku usaha tersebut.

2.5.3 Tahap Purnatransaksi

Tahap ini adalah tahapan sesudah terjadinya transaksi. Pada tahapan ini dijamin hak konsumen atas:

⁶³ *Pengertian Transaksi*, <http://members.tripod.com/~tipon/dai071.htm>>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2011, pukul 10.00

⁶⁴ Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.69.

⁶⁵ *Ibid.*

1. Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula;
2. Barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu, dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
3. Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah yang cukup dan tersebar luas dalam waktu yang relative lama setelah transaksi konsumen dilakukan.⁶⁶

Di dalam UUPK, ketentuan mengenai tahapan purna transaksi berupa kewajiban-kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 25 ayat (1), yang isinya mengatakan bahwa “pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”.⁶⁷ Selain itu, Pasal 19 UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, apabila konsumen mengalami kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

2.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

UUPK menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen. Salah satu upaya untuk menghindarkan konsumen dari praktik-praktik bisnis negatif pelaku usaha adalah dengan melakukan pengaturan terhadap perbuatan yang dilarang untuk dilakukan bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. UUPK mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ke dalam 10 Pasal, yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17.

Pasal 8 UUPK mengatur mengenai pelarangan pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak layak. Pada hakikatnya pelarangan ini bertujuan agar barang dan/atau jasa yang beredar adalah produk yang layak baik dari sisi zatnya, asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.⁶⁸

⁶⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. 3, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006) hal.156.

⁶⁷ Indonesia (a), *Op.Cit.*, Pasal 25 ayat 1

⁶⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal.65.

Pasal 9 dan 10 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk melakukan penawaran, promosi, periklanan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan menyesatkan mengenai informasi suatu barang dan/atau jasa. Hal ini diperlukan untuk melindungi konsumen dari misrepresentasi yang timbul.

Pasal 11 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha yang melakukan lelang atau obral dengan cara-cara yang menyesatkan mengenai informasi suatu barang dan/atau jasa. Substansi pada pasal ini menekankan kepada cara-cara promosi berupa lelang atau obral.

Pasal 12 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, padahal pelaku tersebut tidak bermaksud melaksanakan janjinya. Pasal ini melindungi konsumen dari praktik bisnis negatif pelaku usaha.

Pasal 13 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Selain itu, pelaku usaha juga dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain. Pemberian hadiah sesungguhnya tidak lebih daripada pemberian manfaat-manfaat tambahan, yang dapat saja mengelabui konsumen dan menjadi distorsi persaingan usaha. Bagi kepentingan konsumen, pemberian hadiah telah memperhitungkan harga barang dan/atau jasa yang ditawarkan, yang apabila produk tersebut dijual tanpa hadiah maka akan didapatkan harga jauh lebih murah.

Pasal 14 UUPK mengatur larangan bagi pelaku usaha menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui undian yang dilakukan secara melawan hukum. Hal ini dilakukan untuk melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang melawan hukum, seperti: tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan, mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa, memberikan hadiah tidak sesuai

dengan yang dijanjikan, mengganti hadiah yang tidak setara dengan hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk melakukan penawaran barang dan/atau jasa dengan cara pemaksaan baik secara fisik maupun psikis kepada konsumen.

Pasal 16 UUPK mengatur mengenai palarangan bagi pelaku usaha untuk melakukan wanprestasi baik dalam bentuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang diperjanjikan, maupun tidak menepati janji atau suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17 UUPK mengatur mengenai pelarangan yang ditujukan khusus bagi pelaku usaha periklanan yang mengetahui konsumen melalui iklan yang diproduksinya. Mengetahui konsumen melalui iklan dapat terjadi dalam bentuk; pernyataan yang salah, iklah yang berlebihan, dan pernyataan yang menyesatkan.⁶⁹

Pasal 18 mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku. Klausula baku yang dilarang itu berupa:

- 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/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;
- 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 obyek jual beli jasa;

⁶⁹ Ari Purwadi, *Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Periklanan*, dalam Majalah Hukum TRISAKTI, Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Jakarta, No.21/TahunXXI/Januari/1996, hal.8.

- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan 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.

2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 23 mengatakan bahwa apabila pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Di sini terlihat bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan atau melalui Pengadilan Negeri.

2.7.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di setiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Menurut Pasal 52 UUPK, tugas dan wewenang BPSK adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencamtuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur setidaknya diwakili oleh tiga orang, sebanyak-banyaknya lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.⁷⁰

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya tiga orang mewakili semua unsur. BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu dua puluh satu hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Dengan adanya lembaga penyelesaian sengketa di luar peradilan yang sifatnya cepat dan murah, maka UUPK telah lebih mengakomodir kepentingan konsumen perserorangan dalam hal penyelesaian sengketa.⁷¹

⁷⁰ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op,Cit.*, hal.77.

⁷¹ *Ibid.*, hal.78.

2.7.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Oleh karena itu dalam hal ini berlaku ketentuan mengenai tata cara pengajuan gugatan perdata serta tahapan pemrosesan gugatan perdata biasa.

Selain itu, penyelesaian sengketa melalui pengadilan juga dapat dilakukan terhadap keberatan atas putusan BPSK. Dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis hakim BPSK bersifat final dan mengikat. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus.

Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini meskipun dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat relativitas dari kata “tidak merasa puas”, maka peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara.⁷² UUPK memberikan jangka waktu bagi penyelesaian sengketa konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.⁷³

2.8 Sanksi

Sanksi atau hukuman adalah penderitaan yang sengaja dibebankan kepada orang yang melakukan perbuatan yang memenuhi syarat-syarat tertentu.⁷⁴ Di dalam Hukum Perlindungan Konsumen dikenal adanya dua macam sanksi yang dikenakan terhadap pelaku usaha apabila ia melanggar UUPK, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana.

⁷² *Ibid.*, hal.79.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Tim Pengajar Pengantar Hukum Indonesia, *Materi Ajar Pengantar Hukum Indonesia*, (Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2007), hal.122.

2.8.1 Sanksi Administratif

Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi diatur dalam Pasal 60 UUPK yang isinya:

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (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.

2.8.2 Sanksi Pidana

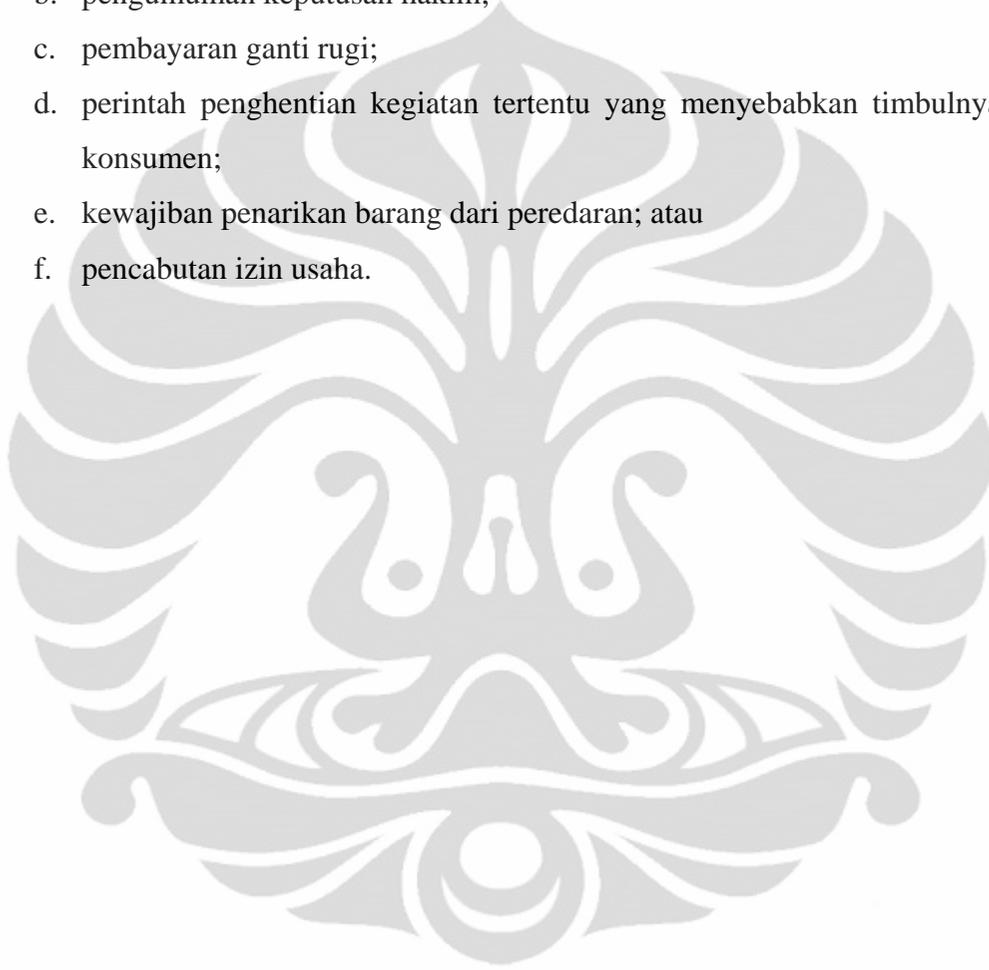
Sanksi pidana adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh Pengadilan atas tuntutan Jaksa Penuntut Umum Sanksi pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha maupun pengurusnya. Hal ini lebih memberikan kepastian bagi konsumen karena pihak yang dapat dituntut oleh konsumen lebih luas. Sanksi pidana diatur dalam Pasal 62 UUPK, yang isinya:

1. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

2.8.3 Sanksi Pidana Tambahan

Selain sanksi administratif dan sanksi pidana, dikenal pula hukuman tambahan terhadap sanksi pidana. Jenis-jenis hukuman tambahan itu diatur di dalam Pasal 63 UUPK yaitu:

- 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

PENGATURAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA DAN BELANDA

3.1 Maskapai Penerbangan Sebagai Badan Hukum

Maskapai penerbangan sebagai perusahaan angkutan udara (pelaku usaha) yang melaksanakan pengangkutan penumpang harus bertanggung jawab dalam penyelenggaraan angkutan tersebut terhadap penumpang sebagai konsumen pemakai jasa dari jasa pengangkutan tersebut.⁷⁵

Dalam pergaulan hukum di tengah-tengah masyarakat, ternyata manusia bukan satu-satunya yang menjadi subjek hukum (pendukung hak dan kewajiban), tetapi masih ada subjek hukum lain yang sering disebut badan hukum (*rechtspersoon*).

Badan hukum sebagaimana subjek hukum manusia, dapat mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban, serta dapat pula mengadakan hubungan-hubungan hukum (*rechtbetrekking*) baik antara badan hukum yang satu dengan orang manusia (*natuurlijkpersoon*). Dengan demikian, maskapai penerbangan sebagai badan hukum dapat mengadakan perjanjian-perjanjian sewa-menyewa, tukar-menukar, segala macam perbuatan di lapangan harta kekayaan dan tentu saja perjanjian jual-beli tiket sebagai alat bukti pengangkutan antara maskapai penerbangan dengan penumpang sebagai konsumen.

Ketentuan di dalam Undang-Undang Penerbangan mengatur secara singkat mengenai penyelenggara pengangkutan udara berbadan hukum dalam Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Penerbangan dan dalam PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara Pasal 16 ayat (1). Bentuk badan usaha di Indonesia dapat dibedakan menjadi:

1. Perorangan; misalnya Perusahaan Dagang

⁷⁵ Chappy Hakim, *Berdaulat di Udara*, Cet. 1, (Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, 2010), hal. 45.

2. Persekutuan

a. Badan Hukum

- (1) Perseroan Terbatas
- (2) Koperasi
- (3) Yayasan
- (4) Badan Usaha Milik Negara

b. Bukan Badan Hukum

- (1) *Matschaap*
- (2) CV
- (3) Firma

Sebagai badan usaha yang berbentuk badan hukum, maskapai penerbangan memiliki hak-hak dan melakukan perbuatannya serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat dan menggugat di depan pengadilan apabila maskapai tersebut merasa dirugikan atau telah merugikan pihak lain. Sama halnya dengan manusia, maskapai penerbangan sebagai badan hukum dapat melaksanakan perjanjian dan terkait terhadap perjanjian yang telah dibuatnya, dimana badan hukum mempunyai kewajiban yang sama dengan manusia untuk melaksanakan prestasinya dengan baik sesuai dengan isi perjanjiannya, dan mempunyai hak untuk menuntut kontra prestasi dari pihak lain dari perjanjian tersebut, misalnya maskapai penerbangan terikat perjanjian dengan penumpangnya untuk memberangkatkan penumpang tepat waktu dan tiba dengan selamat, sedangkan penumpang mempunyai kontra prestasi untuk membayar biaya perjalanan dan dilarang membawa barang-barang yang berbahaya.⁷⁶ Berdasarkan ketentuan tersebut maka maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan niaga merupakan badan usaha yang berbentuk badan hukum.

3.1.1 Syarat-syarat Umum Perjanjian Pengangkutan Yang Tercantum di Dalam Tiket Penumpang (*General Conditions of Carriage*)

Menurut Pasal 3 Konvensi Warsawa 1929, setiap perusahaan penerbangan internasional harus menyerahkan tiket kepada penumpangnya. Tiket penumpang tersebut harus berisikan tempat dan tanggal penerbitan; tempat keberangkatan dan

⁷⁶ S. Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Cet. 1, (Yogyakarta: Liberty, 1989), hal. 20.

tempat tujuan penerbangan; tempat-tempat pendaratan antara (*intermediate landing*); nama dan alamat perusahaan penerbangan atau perusahaan-perusahaan penerbangannya dan suatu pernyataan bahwa transportasi udara tersebut berlaku tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929.⁷⁷

Tiket penumpang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian transportasi udara internasional antara perusahaan penerbangan dengan penumpang. Namun demikian, tidak adanya tiket penumpang bukan berarti tidak ada perjanjian transportasi udara internasional, karena pembuktian dapat dilakukan dengan alat bukti yang lain, misalnya penerimaan uang berupa kuitansi dari perusahaan penerbangan. Apabila perusahaan penerbangan menerima penumpang tanpa disertai dengan tiket penumpang, perusahaan penerbangan tidak berhak menikmati batas maksimum ganti rugi yang ditetapkan dalam Konvensi Warsawa 1929.⁷⁸

Syarat-syarat Perjanjian Peraturan Dalam Negeri Yang Tercantum di Dalam Tiket Penumpang Beberapa Maskapai Penerbangan yang mencantumkan klausul pengalihan tanggung jawab, salah satunya adalah Lion Air.

1. Perjanjian Pengangkutan ini tunduk kepada ketentuan-ketentuan Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (Stbl. 1939/100) serta kepada syarat-syarat Pengangkutan, tarif-tarif, peraturan-peraturan dinas, (kecuali waktu-waktu berangkat dan waktu tiba yang tersebut di dalamnya) dan peraturan-peraturan lain dari pengangkut, yang merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dari perjanjian ini dan yang dapat diperiksa di kantor-kantor pasasi pengangkut.
2. Tiket penumpang ini hanya dapat dipergunakan oleh orang yang namanya tertera di atasnya dan tidak dipergunakan oleh orang lain. Penumpang menyetujui bahwa bila perlu pengangkut dapat memeriksa apakah tiket ini benar dipakai oleh yang berhak.

Jika tiket ini dipergunakan atau dicoba untuk dipergunakan oleh seseorang yang lain daripada yang namanya tersebut dalam tiket ini, maka pengangkut berhak untuk menolak pengangkutan orang ini, serta hak pengangkutan dengan tiket ini oleh yang berhak menjadi batal.

⁷⁷ Martono, *Op.Cit.*, hal. 136-137.

⁷⁸ *Ibid.*

3. Hak untuk menyerahkan penyelenggaraan perjanjian pengangkutan ini kepada perusahaan pengangkutan yang lain, serta hak mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui, tetap berada dalam tangan pengangkut.
4. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kebatalan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi.
5. Bagasi tercatat yang diangkut berdasarkan perjanjian ini, hanya akan diserahkan kepada penumpang jika carik bagasinya dikembalikan kepada pengangkut.
6. a. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang timbul pada penumpang dan bagasi dengan mengingat pada syarat-syarat dan batas-batas yang ditentukan dalam Ordonansi Pengangkut Udara Indonesia (Stbl. 1939/100) dari syarat-syarat umum pengangkutan dari pengangkut.
b. Bila penumpang pada saat penerimaan bagasi tidak mengajukan protes, maka dianggap bahwa bagasi itu telah diterima dalam keadaan lengkap dan baik.
c. Semua tuntutan ganti-kerugian harus dapat dibuktikan besarnya kerugian yang diderita. Tanggung jawab terbatas untuk kehilangan dan kerusakan bagasi ditetapkan sejumlah maksimum Rp.20.000,- (dua puluh ribu rupiah) per kilogram.
d. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang-barang pecah belah/cepat busuk dan binatang hidup jika diangkut sebagai bagasi.
e. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap uang, perhiasan, dokumen-dokumen serta surat-surat berharga atau sejenisnya jika dimasukkan ke dalam bagasi.
7. Tidak seorangpun dari agen-agen, pegawai-pegawai atau wakil-wakil pengangkut berhak mengubah atau membatalkan syarat-syarat pengangkutan, tarif-tarif, peraturan dinas dan peraturan-peraturan lain dari pengangkut yang berlaku baik sebagian maupun keseluruhannya.
8. Penumpang yang namanya tercantum dalam tiket ini dipertanggungjawabkan pada PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja berdasarkan Undang-Undang No.33/1964 juncto peraturan-peraturan pelaksana.

Syarat-syarat Perjanjian Peraturan Dalam Negeri Yang Tercantum di Dalam Tiket Penumpang Garuda Indonesia:

1. Perjanjian pengangkutan ini tunduk kepada ketentuan-ketentuan Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (Stbl. 1939/100). Undang-Undang Republik Indonesia No.15 Tahun 1992 tentang Penerbangan juncto Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.40 Tahun 1995 serta kepada syarat-syarat Pengangkutan, tarif, Peraturan dinas (kecuali waktu keberangkatan dan waktu kedatangan yang tersebut di dalamnya) dan peraturan lain dari pengangkut, yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perjanjian ini dan yang dapat diperiksa di kantor pasasi pengangkut.
2. Tiket penumpang ini hanya dapat dipergunakan oleh orang yang namanya tertera di atasnya dan tidak dapat dipergunakan oleh orang lain, penumpang menyetujui bahwa bila perlu pengangkut dapat memeriksa apakah tiket ini benar dipakai oleh orang yang berhak. Jika tiket ini dipergunakan atau dicoba untuk dipergunakan oleh seseorang yang lain daripada yang namanya tersebut dalam tiket ini, maka pengangkut berhak untuk menolak pengangkutan orang ini serta hak pengangkut dengan tiket ini oleh yang berhak menjadi batal.
3. Hak untuk menyerahkan penyelenggaraan perjanjian pengangkutan ini kepada perusahaan pengangkutan yang lain, serta hak mengubah tempat-tempat perhentian yang telah disetujui, tetap berada dalam tangan pengangkut.
4. Bagasi tercatat menyerahkan penyelenggaraan perjanjian pengangkutan ini kepada perusahaan pengangkutan yang lain, serta hak mengubah tempat-tempat perhentian yang telah disetujui, tetap berada dalam tangan pengangkut.
5.
 - a. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang timbul pada penumpang dan bagasi dengan mengingat pada syarat-syarat dan batas-batas yang ditentukan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.40 Tahun 1995 dan syarat-syarat umum pengangkutan dari pengangkut.
 - b. Bila penumpang pada saat penerimaan bagasi tidak mengajukan protes, maka dianggap bahwa bagasi itu telah diterima dalam keadaan lengkap dan baik.
 - c. Bahwa tuntutan ganti kerugian harus dapat dibuktikan besarnya kerugian yang secara nyata diderita.

- d. Tanggung jawab terbatas untuk kehilangan dan kerusakan bagasi ditetapkan sejumlah setinggi-tingginya IDR 100.000,- (seratus ribu rupiah) per kilogram.
- e. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang-barang pecah belah/cepat busuk dan binatang hidup yang diangkut ke dalam bagasi.
- f. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap barang berharga, seperti uang, perhiasan, barang elektronik, obat-obatan, dokumen serta surat berharga atau sejenisnya jika dimasukkan ke dalam bagasi.
- g. Tidak seorangpun dari agen, pegawai atau wakil pengangkut berhak mengubah atau membatalkan syarat-syarat pengangkutan, tariff, peraturan dinas dan peraturan lain dari pengangkut yang berlaku baik bagi sebagian maupun seluruhnya.

Dari kedua macam syarat yang telah dipaparkan di atas, tampak bahwa pada syarat dan ketentuan umum pada perjanjian pengangkutan yang tertera pada tiket Lion Air masih tunduk kepada Ordonansi Pengangkutan Udara 100 Tahun 1939, sedangkan pada tiket Garuda syarat dan ketentuan umum pada perjanjian pengangkutannya telah tunduk kepada Ordonansi Pengangkutan Udara 100 Tahun 1939, Undang-undang Penerbangan, dan PP No.40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara. Dalam tiket penumpang Lion Air masih ditemukan klausula eksepsi (eksonerasi) pada point 4, sebagai klausula pengalihan tanggung jawab maskapai terhadap segala kerugian yang dialami penumpang. Sedangkan pada tiket Garuda, tidak ada pengalihan tanggung jawab seperti yang terdapa dalam tiket pesawat Lion Air.

3.1.2 Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Oleh Maskapai Penerbangan Akibat Keterlambatan Penerbangan

Penundaan penerbangan telah membudaya dalam industri penerbangan di Indonesia, walaupun pada hakikatnya penumpang sebagai konsumen memilih menggunakan angkutan udara dikarenakan jangka waktu tempuh yang lebih cepat, dibandingkan alat transportasi laut dan darat. Jadi unsur utama dalam pengangkutan

udara adalah kecepatannya.⁷⁹ Itulah sebabnya, sebagaimana dapat dilihat dari sejarah pembentukan Konvensi Warsawa, para penyusun konvensi berpendapat bahwa adalah sesuatu yang tidak masuk akal bilamana dalam kecepatan yang istimewa, para penumpang atau pengirim kargo tidak dapat melakukan tuntutan atas terjadinya keterlambatan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keterlambatan berasal dari kata dasar lambat, yang berarti: “Perlahan-lahan; memerlukan waktu yang banyak; tidak tepat waktu; Ketinggalan”.

3.1.3 Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara Berdasarkan Konvensi Internasional

3.1.3.1 Konvensi Warsawa 1929

Tanggung jawab hukum perusahaan penerbangan yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929 telah menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah.⁸⁰ Menurut konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) perusahaan penerbangan dianggap bersalah (*presume*) sehingga perusahaan sebagai tergugat otomatis⁸¹ dan harus membayar kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, kecuali perusahaan penerbangan membuktikan tidak bersalah. Penumpang dan/atau pengirim barang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan, melainkan cukup memberi tahu kerugian yang mereka derita pada saat kecelakaan pesawat udara sehingga yang harus membuktikan adalah perusahaan penerbangan (beban pembuktian terbalik). Sebagai imbalannya, perusahaan penerbangan berhak menikmati batas jumlah ganti rugi yang telah ditetapkan dalam Konvensi Warsawa 1929. Berapa pun kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, perusahaan penerbangan

⁷⁹ M. Karjadi dan R.M. Sosroharjono, *Perundang-undangan lalu lintas jalan di Indonesia*, Cet.1, (Jakarta: Politeia, 1963), hal. 34.

⁸⁰ Martono, *Op.Cit.*, hal. 161 mengutip dari Brad Kizza, *Liability of Air Carrier for Injuries to Passengers Resulting From Domestic Hijacking and Related to Incidents*. Vol.48

⁸¹ Menurut Pasal 22 Konvensi Warsawa 1929 perusahaan penerbangan otomatis bertanggung jawab. Pasal tersebut berbunyi “*The carrier is liable for damage sustained in the event of the death or wounding of a passenger or any other bodily injury suffered by a passenger, if the accident which caused the damage so sustained took place on board the aircraft or in the course of any of the operations of embarking or disembarking.*”

hanya membayar sebesar 125,000 *francs*, perusahaan penerbangan tidak akan membayar seluruh kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang.

Konvensi Warsawa 1929 tidak menerapkan tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*).⁸² Berdasarkan prinsip tanggung jawab ini, maka penumpang mempunyai kewajiban membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan sebagaimana disebutkan di atas. Hal ini berbeda dengan tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*). Dalam konsep *presumption of liability* penumpang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan. Penumpang dan/atau pengirim barang cukup memberi tahu bahwa penumpang dan/atau pengirim barang mengalami kerugian. Apabila penumpang dan/atau pengirim barang harus membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan, sudah pasti tidak berhasil karena penumpang dan/atau pengirim barang tidak mengenal teknologi tinggi penerbangan. Dalam tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) yang harus membuktikan adalah perusahaan penerbangan yang biasa disebut beban pembuktian terbalik atau dapat juga disebut pembuktian negatif. Perusahaan penerbangan harus membuktikan tidak bersalah (negatif). Apabila perusahaan penerbangan dapat membuktikan tidak bersalah, perusahaan penerbangan tidak bertanggung jawab. Dalam Konvensi Warsawa 1929 jelas tercantum dalam Pasal 21 yang mengatakan apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan atau dikontribusi oleh kesalahan penumpang yang mengalami kerugian, perusahaan penerbangan terlindungi atau tidak bertanggung jawab sepenuhnya.⁸³

Menurut Konvensi Warsawa 1929 tanggung jawab perusahaan penerbangan terbatas sejumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi tersebut. Namun demikian, penumpang dan/atau pengirim barang masih terbuka untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi yang bersangkutan apabila penumpang dan/atau pengirim barang

⁸² Beban pembuktian terbalik terdapat dalam Pasal 20 ayat (1) Konvensi Warsawa 1929 yang berbunyi "*The carrier is not liable if he proves that he and his agents have taken all necessary measures to avoid the damage or that it was impossible for him or them to take such measures*".

⁸³ Pasal 21 Konvensi Warsawa 1929 berbunyi, "*if the carrier proves that the damage was caused by or contributed to by the negligence of the injured person the Court may, in accordance with the provisions of its own law, exonerate the carrier wholly or partly from his liability*"

dapat membuktikan bahwa perusahaan penerbangan, pegawai, agennya, atau perwakilannya yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan penerbangan melakukan tindakan yang disengaja (*wilful misconduct*). Apabila penumpang dan/atau pengirim barang dapat membuktikan bahwa perusahaan penerbangan, pegawai, agennya, atau perwakilannya yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan penerbangan melakukan tindakan yang disengaja, maka perusahaan penerbangan tidak berhak menikmati batas jumlah ganti rugi yang disebutkan dalam konvensi tersebut.⁸⁴ Artinya, perusahaan penerbangan bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*) berapa pun harus diganti keseluruhannya. Ketentuan demikian dalam Konvensi Warsawa 1929 terdapat dalam Pasal 25. Menurut Pasal tersebut perusahaan penerbangan tidak berhak menggunakan batas ganti rugi dalam Konvensi Warsawa 1929 apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan yang disengaja oleh perusahaan penerbangan atau agen perusahaan penerbangan dalam yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan penerbangan.

Batas minimum tanggung jawab perusahaan penerbangan dalam Konvensi Warsawa 1929 diatur dalam Pasal 23. Menurut pasal tersebut, setiap perjanjian yang bermaksud menghilangkan tanggung jawab atau suatu perjanjian yang bermaksud membebaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan batal demi hukum. Namun demikian, pembatalan tersebut tidak berarti membatalkan seluruh perjanjian transportasi antara perusahaan penerbangan dengan penumpang dan/atau pengirim barang yang tetap berlaku Konvensi Warsawa 1929.⁸⁵

Jumlah ganti rugi dalam Konvensi Warsawa 1929 diatur dalam Pasal 22. Menurut pasal tersebut ganti rugi untuk penumpang terbatas 125,000 *francs*. Jumlah tersebut merupakan batas minimum yang tidak boleh lebih rendah dan tidak boleh ada suatu perjanjian yang bermaksud mengurangi jumlah tersebut atau membebaskan

⁸⁴ Pasal 25 Konvensi Warsawa 1929 berbunyi, “(1) *The carrier shall not be entitled to avail himself of the provisions of this Convention which exclude or limit his liability, if the damage is caused by his wilful misconduct or by such default on his part as, in accordance with the law of the Court seised of the case, is considered to be equivalent to wilful misconduct; (2) Similarly the carrier shall not be entitled to avail himself of the said provision, if the damage is caused as aforesaid by any agent of the carrier acting within the scope of his employment*”.

⁸⁵ *Any provision tending to relieve the carrier of liability or to fix a lower limit than that which is laid down in this Convention shall be null and void, but the nullity of any such provisions does not involve the nullity of the whole contract, which shall remain subject to the provisions of this Convention.*

tanggung jawab perusahaan penerbangan. Perjanjian antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan diizinkan untuk lebih tinggi daripada jumlah tersebut.⁸⁶

Dilihat dari Konvensi Warsawa yang diratifikasi menjadi Ordonansi Pengangkutan Udara 100 Tahun 1939, sedikitnya terdapat tiga penafsiran dapat ditemukan dalam kepustakaan mengenai pengertian keterlambatan selama pengangkutan udara, yaitu:

1. Keterlambatan yang dimaksud dalam Pasal 19 Konvensi Warsawa hanyalah keterlambatan selama penumpang, bagasi atau kargo dalam penerbangan;
2. Bahwa “*carriage by air*” dalam Pasal 19 harus dibaca dalam kaitannya dengan Pasal 18 (2) yang memberikan definisi tentang jangka waktu tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian yang timbul atas bagasi atau kargo;
3. Bahwa “keterlambatan” dalam Pasal 19 tersebut berarti keterlambatan selama keseluruhan pengangkutan kapan saja penumpang, bagasi atau kargo tidak sampai di tempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, terlepas dari sebab terjadinya keterlambatan tersebut.

G.R Sullivan menyatakan bahwa penafsiran pertama di atas adalah sangat tidak wajar atau dapat dikatakan mustahil, menurutnya pendapatnya hampir dapat dipastikan bahwa keterlambatan tidak pernah terjadi bila ada penangguhan keberangkatan, atau pada waktu pendaratan yang tidak perlu (*needles landings*), atau pada waktu pendaratan yang dilakukan karena adanya kerusakan akibat kelalaian dan pemeliharaan pesawat udara, dan sebagainya.⁸⁷

3.1.3.2 Protokol The Hague 1955

Protokol The Hague 1955 merupakan perubahan Konvensi Warsawa 1929 yang pertama.⁸⁸ Perubahan tersebut meliputi jumlah ganti kerugian dari 125.000 gold

⁸⁶ Martono, *Op.Cit.*, hal. 165.

⁸⁷ E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, (Yogyakarta: Liberty, 1989), hal. 106-107.

⁸⁸ *Ibid.*, hal. 182 mengutip dari ICAO *Doc.Protocol to Amend the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, signed at Warsaw on 12 October 1929, done at The Hague on 28 September 1955.*

francs menurut Konvensi Warsawa 1929 menjadi 250.000 *gold francs* menurut Protokol The Hague 1955. Sesuai dengan hukum nasional negara hakim yang memeriksa, pembayaran ganti kerugian dapat dilakukan secara periodik dengan nilai yang sama dengan 250.000 *gold francs* untuk setiap penumpang yang meninggal dunia, sedangkan untuk kargo 250 *gold francs* setiap kg barang.⁸⁹

Perubahan berikutnya mengenai tiket penumpang (*passengers' ticket*) lebih disederhanakan. Tiket penumpang (*passengers' ticket*) harus berisikan indikasi bandar udara keberangkatan dan Bandar udara tujuan; apabila bandar udara keberangkatan dan atau bandar udara tujuan berada dalam satu negara anggota dengan satu atau lebih pendaratan antara (*intermediate landing*) di negara anggota lainnya, indikasi tersebut paling tidak satu pendaratan antara (*intermediate landing*); pemberitahuan apabila perjalanan penumpang berhenti pada negara selain negara keberangkatan dan tiket bagasi (*baggage claim tag*) prima facie sebagai bukti adanya perjanjian transportasi udara.⁹⁰

Pengertian *wilful misconduct* dalam Konvensi Warsawa 1929 disempurnakan oleh The Hague Protocol of 1955. Menurut Protokol The Hague 1955 pengertian *wilful misconduct* lebih diperluas lagi. Tindakan-tindakan karyawan, pegawai, agen, perwakilan yang disengaja, disamakan, atau seharusnya tahu bahwa tindakan tersebut akan merugikan atau merusak barang, maka termasuk tindakan disengaja (*wilful misconduct*).⁹¹

Berlakunya Protokol The Hague 1955 dibaca dan ditafsirkan bersama dengan Konvensi Warsawa 1929 yang merupakan kesatuan tidak dapat dipisahkan. Negara yang menandatangani Protokol The Hague 1955 otomatis menjadi anggota Konvensi Warsawa 1929, sebaliknya negara yang menjadi anggota Konvensi Warsawa 1929 belum tentu menjadi anggota Protokol The Hague 1955. Indonesia belum meratifikasi Protokol The Hague 1955, walaupun dalam praktiknya telah mematuhi ketentuan jumlah ganti kerugian. The Hague Protocol of 1955 masih tetap menggunakan konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*).

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*, hal. 183

Perubahan yang signifikan hanyalah mengenai batas tanggung jawab hukum bagi yang meninggal dunia.⁹²

3.1.3.3 Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975

Dalam tahun 1975, *gold francs* ditafsirkan berbeda-beda tergantung dari fluktuasi nilai uang di pasaran, sedangkan nilai dollars tidak stabil sehingga tidak dapat digunakan sebagai standar perhitungan ganti kerugian secara internasional. Oleh karena itu, *gold francs* maupun dollar diganti dengan *Special Drawing Rights* (SDR) sebagai standar perhitungan nilai ganti kerugian. SDR merupakan cara perhitungan nilai uang berdasarkan perhitungan *International Monetary Fund* (IMF) yang setiap saat dapat ditanyakan kepada lembaga keuangan yang berwenang.

Nilai ganti kerugian yang tercantum dalam Konvensi Warsawa 1929 sebesar 125,000 *francs* atau US\$ 10,000.00 diganti dengan 10.000 SDR menurut Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975. Berlakunya Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975 harus dibaca dan ditafsirkan sekaligus dengan Konvensi Tambahan No.1 Montreal 1975 otomatis anggota Konvensi Warsawa 1929. Sampai saat ini Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975 belum berlaku. Indonesia belum meratifikasi Protokol tersebut.⁹³

3.1.3.4 Konvensi Montreal 1999

Konvensi Montreal 1999 yang berjudul *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* yang ditandatangani pada 28 Mei 1999 di Montreal 1999 tersebut pada prinsipnya mengatur secara integral ketentuan-ketentuan yang termuat dalam Konvensi Warsawa 1929, The Hague Protocol of 1955, Guadalajara Convention of 1961, Guatemala City Protocol of 1971, dan Additional Protocol Montreal of 1975 No.1, 2, 3, dan 4.

Konvensi Montreal 1999 terdiri dari 7 bab dan 57 pasal. Bagian ini akan menguraikan muatan Konvensi Montreal 1999 yang meliputi ketentuan umum, dokumen transportasi udara yang terdiri dari tiket penumpang (*passengers' ticket*),

⁹² *Ibid.*, hal. 182-183.

⁹³ *Ibid.*, hal. 187.

tiket bagasi (*baggage claim tag*) dan surat muatan udara (*airwaybill*), tanggung jawab hukum perusahaan penerbangan, jumlah ganti kerugian, perhitungan ganti kerugian, batas tanggung jawab, jangka waktu pengajuan gugatan dan ditutup dengan yurisdiksi pengadilan.⁹⁴

Perusahaan penerbangan bertanggung jawab atas terjadinya kelambatan. Jumlah ganti kerugian yang disebabkan kelambatan sebesar 4150 SDR untuk setiap penumpang.⁹⁵ Konvensi Montreal 1999 menggunakan satuan uang *Special Drawing Right* yaitu satuan uang yang digunakan oleh *International Monetary Fund*. Nilai uang tersebut dapat diperoleh di Bank Indonesia yang dapat ditanyakan setiap harinya. Perhitungan nilai SDR dilakukan pada saat keputusan pengadilan ditetapkan. Bagi negara yang menjadi anggota *International Monetary Fund* cara menghitung jumlah ganti kerugian harus mempertimbangkan metode valuasi yang dilakukan oleh *International Monetary Fund* pada saat pelaksanaan transaksinya. Sementara itu, bagi negara yang tidak menjadi negara anggota *International Monetary Fund* tata cara perhitungan berdasarkan ketentuan negara tersebut.⁹⁶

Bagi negara yang tidak menjadi negara anggota *International Monetary Fund*, sedangkan hukumnya tidak memperbolehkan penerapan *Special Drawing Rights*, pada saat ratifikasi atau *adhere* atau *accession* dapat secara tegas mengatakan tidak terikat pada perhitungan uang tersebut. Dalam hal demikian batas jumlah ganti kerugian di atas 1.500.000 satuan mata uang untuk setiap penumpang dalam tuntutan hukum di wilayahnya, 62.500 satuan mata uang setiap penumpang dengan mengacu pada ketentuan Pasal 22 ayat (2) Konvensi Montreal 1999. Satuan mata uang ini sama dengan enam puluh lima setengah miligram emas kadar keseribu sembilan ratus. Jumlah ini dapat dikonversikan ke mata uang nasional negara yang bersangkutan dalam angka. Perubahan jumlah ke dalam mata uang nasional harus dibuat sesuai dengan hukum nasional negara yang bersangkutan.⁹⁷

⁹⁴ *Ibid.*, hal. 195-196.

⁹⁵ *Ibid.*, hal. 202.

⁹⁶ *Ibid.*, hal. 203.

⁹⁷ *Ibid.*, hal.204.

Konvensi Montreal 1999 bersifat memaksa. Dalam Pasal 26 dikatakan bahwa perusahaan penerbangan tidak boleh membuat perjanjian yang mengurangi atau meniadakan jumlah tanggung jawab. Apabila perusahaan penerbangan membuat perjanjian transportasi yang jumlah ganti ruginya lebih kecil dibandingkan dengan jumlah ganti kerugian yang tercantum dalam Konvensi Montreal 1999, batal demi hukum. Namun demikian, perusahaan penerbangan dibenarkan membuat perjanjian transportasi udara yang memberi jumlah ganti kerugian yang lebih besar dari jumlah yang tercantum dalam Konvensi Montreal 1999. Dengan demikian, jumlah ganti kerugian tersebut merupakan batas minimum.⁹⁸

Tuntutan ganti kerugian dapat diajukan melalui pengadilan salah satu negara anggota Konvensi Montreal 1999 baik yang terdapat kantor pusat perusahaan penerbangan maupun kantor cabangnya atau pengadilan tempat pembelian tiket penumpang dan/atau pengirim barang atau di tempat keberangkatan atau tempat tujuan. Dalam hal terjadi kematian, tuntutan dapat diajukan kepada perusahaan penerbangan salah satu pengadilan di negara anggota yang ada kantor pusat, cabang, perwakilan, di tempat kecelakaan pesawat udara terjadi, tempat tinggal tetap penumpang, atau di mana perusahaan penerbangan memberi pelayanan jasa transportasi baik dengan pesawat udara sendiri maupun dengan pesawat udara orang lain.⁹⁹

3.1.4 Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara di Indonesia

3.1.4.1 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (“Permenhub 25/2008”)

Di dalam Pasal 36 Permenhub 25/2008, dinyatakan:

- a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;

⁹⁸ *Ibid.*, hal. 204.

⁹⁹ *Ibid.*, hal. 205.

- b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;
- c. keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.

3.1.4.2 Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (“Permenhub 77/2011”)

Menurut Pasal 9 Permenhub 77/2011, keterlambatan terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 9 huruf a Permenhub 77/2011 di atas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpangnya. Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (“Permenhub 25/2008”).

Kemudian, pemerintah melengkapi ketentuan ganti rugi dalam Permenhub 25/2008 dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 10 Permenhub 77/2011, sebagai berikut:

- a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;

- b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Ketentuan peralihan dari Permenhub 77/2011 tidak menyatakan tidak berlakunya Permenhub 25/2008, sehingga keduanya tetap berlaku. Hanya saja, ketentuan ganti kerugian yang diatur Permenhub 77/2011 baru mulai berlaku tiga bulan sejak tanggal ditetapkan atau tiga bulan sejak 8 Agustus 2011 (Pasal 29 Permenhub 77/2011).

Keterlambatan memiliki pengertian yang sama baik di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan maupun di dalam Permenhub 77/2011. Di dalam Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan di dalam Pasal 1 angka 13 Permenhub 77/2011, dijelaskan apa yang dimaksud dengan keterlambatan adalah “Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang beberapa maskapai penerbangan domestik, tidak disiplinnya waktu keberangkatan sering terjadi sehingga mengakibatkan tertundanya keberangkatan, mulai dari dua hingga enam jam penundaan dari jadwal keberangkatan yang tertera dalam tiket penumpang. Penundaan tersebut sering sekali tanpa disertai alasan yang logis, jelas dan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Pemberitahuan mengenai alasan penundaan sering sekali tidak dijelaskan kepada penumpang, sehingga hal ini sangat merugikan para penumpang. Dalam prakteknya keterlambatan beberapa menit hingga satu jam hanya permohonan maaf yang diterima oleh penumpang. Hal tersebut sangat kontras bila dibandingkan dengan, jika penumpang terlambat *check in* lima menit saja, dan

pesawat udara belum berangkat. Maka jalan keluar yang ada adalah penumpang harus mengikuti penerbangan selanjutnya ditambah dengan membayar biaya tambahan (*charge*) kepada pihak maskapai penerbangan.

Keterlambatan keberangkatan oleh pihak maskapai sering sekali dianggap bukan masalah, karena menganggap keterlambatan tersebut merupakan hal yang biasa terjadi dan menjadi konsekuensi dari maskapai penerbangan bertarif murah. Dalam kenyataannya tarif mahal ataupun murah tidak menjadi jaminan bahwa maskapai penerbangan akan melaksanakan *On Time Performance* (OTP) atau ketepatan jadwal penerbangan. Apabila keterlambatan terjadi hanya dalam beberapa menit dianggap hal yang biasa, karena mungkin saja maskapai sedang menunggu penumpang yang belum datang atau bagasi yang sedang diangkut ke dalam pesawat udara. Namun jika mengharuskan penumpang untuk menginap merupakan hal yang sangat merugikan konsumen, khususnya bagi konsumen yang sedang mengejar waktu. Kerugian penumpang tersebut dapat berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil.¹⁰⁰

Semua maskapai terutama swasta, mengklaim mampu mencapai OTP sangat tinggi. Menaikkan OTP padahal butuh perencanaan matang dan organisasi perusahaan yang baik. Kalangan penerbangan swasta umumnya menyebut angka OTP sekitar 90-95 persen. Angka yang sangat fantastis karena sudah di atas standar yang ditetapkan *International Air Transport Association* (IATA) sebesar 85%.¹⁰¹

Tapi realitas di lapangan ada maskapai penerbangan yang menunda jadwal penerbangan sekitar dua sampai empat jam, bahkan ada yang lima sampai 10 jam. Hal tersebut bukan hanya satu atau dua kali, tapi hampir terjadi di sebagian besar operator penerbangan. Keterlambatan penerbangan tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari pihak maskapai penerbangan. Berdasarkan data Dinas Perhubungan alasan terjadinya keterlambatan tersebut dapat terjadi baik dengan alasan faktor eksternal maupun alasan internal pihak maskapai penerbangan, alasan eksternal misalnya masalah cuaca buruk yang tidak memungkinkan penerbangan demi

¹⁰⁰ Singgih Handoyo dan Dudi Sudibyo, *Aviapedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*, Cet. 1, (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2011), hal. 35.

¹⁰¹ *On Time Performance* (OTP), www.sinarharapan.com, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011, pukul 11.00

keselamatan penumpang, maupun masalah dari Airport tempat keberangkatan pesawat udara tersebut, misalnya lalulintas penerbangan yang sibuk sehingga pesawat udara harus mengantri untuk *take-off*, masalah akses menuju bandara dan sebagainya. Sedangkan yang menjadi alasan faktor internal adalah meliputi masalah teknis atau masalah operasional, seperti kerusakan mesin atau kerusakan *ground handling* (penanganan yang diperlukan untuk kedatangan pesawat udara dan keberangkatan dari sebuah bandar udara, selain lalu lintas udara), pengisian bahan bakar, penanganan tiket dan lain-lain. Faktor internal ini menjadi kontribusi terbesar sebesar 30,61 persen sebagai penyebab keterlambatan penerbangan.

Permasalahan yang terjadi di lapangan, setiap kali terjadi penundaan penerbangan, pihak maskapai sering tidak menjelaskan kepada konsumen tentang penyebab keterlambatan tersebut. Informasi yang disampaikan kepada calon penumpangpun kerap “mengambang”, serba tidak pasti atau simpang siur, hal tersebut membuat bingung calon penumpang yang mengejar waktu dan akibatnya tidak jarang penumpang mengeluh karena tidak mengalami kepastian.¹⁰² Hal tersebut merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, seperti yang telah diatur UUPK pada Pasal 4 khususnya huruf (c), (g), dan (h) dan maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha telah melanggar kewajibannya, yaitu pada Pasal 7 UUPK huruf (b), (c) dan (f). Pesawat udara yang harus mengalami perbaikan atau perawatan demi keselamatan penerbangan, seharusnya memberikan informasi tersebut dengan jelas dan memberi kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maskapai penerbangan yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian pengangkutan, khususnya dalam hal ketepatan jadwal keberangkatan, maka penumpang pesawat udara akan menderita kerugian, baik secara materiil maupun immateriil.¹⁰³ Dalam hal keterlambatan penerbangan berdasarkan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan No.1 Tahun 2009 bahwa “pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.”

¹⁰² Singgih Handoyo dan Dudi Sudibyo, *Op.Cit.*, hal. 70.

¹⁰³ *Ibid.*, hal. 54.

Berdasarkan Pasal 170 maka jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.

Banyaknya maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia khususnya maskapai penerbangan yang melayani rute domestik, maka beragam pula *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan di dalam pelayanan terhadap masyarakat.¹⁰⁴ Oleh karena itu pemerintah sebagai regulator menyeragamkan bentuk standar pelayanan dalam memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada penumpangnya melalui Permenhub 77/2011, khususnya Pasal 10, dengan hadirnya Peraturan Menteri Perhubungan maka SOP masing-masing maskapai penerbangan harus tunduk kepada ketentuan yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut.

Dalam hal keterlambatan penerbangan, reaksi konsumen sebagai penumpang dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

- a. Sikap konsumen yang pasif, yaitu menerima keterlambatan penerbangan dengan tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan. Misalnya maskapai penerbangan yang tidak memperlakukan penumpangnya dengan tidak adil adalah ketika penerbangan pada tanggal 23 November 2011 dengan menggunakan Maskapai Penerbangan Batavia jurusan Batam menuju Jakarta dengan nomor penerbangan Y6-578, yang seharusnya berangkat pukul 18.25 WIB ditunda keberangkatannya menjadi pukul 22.25 WIB dengan penjelasan bahwa keterlambatan disebabkan masalah navigasi, namun tidak dijelaskan sebelumnya pada pukul berapa penumpang akan diberangkatkan. Ganti rugi (kompensasi) yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan selama keterlambatan empat jam tersebut hanya sekotak nasi. Dalam kasus keterlambatan ini, penumpang lebih memilih untuk menerima keterlambatan tersebut tanpa mengajukan gugatan apapun terhadap maskapai penerbangan.¹⁰⁵
- b. Sikap konsumen yang aktif, yaitu dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan untuk memperoleh hak-haknya.

¹⁰⁴ *Ibid.*, hal. 25.

¹⁰⁵ Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 November 2011 pukul di 15.00 dengan salah satu penumpang Batavia, Sri Hartiningrum

3.1.5 Tanggung Jawab Hukum dalam Transportasi Udara di Belanda

Pada saat ini unifikasi telah menjadi hal yang lazim dibanyak sektor, namun pembentukannya dalam transportasi udara telah terbukti sebagai tantangan yang sulit. Sejarah dalam penerbangan komersial Eropa merupakan perpaduan antara kebijakan politik dan kebijakan ekonomi.¹⁰⁶

Pemerintah menggunakan pengangkut udara untuk tujuan mempromosikan kebijakan politik yang antara lain memajukan turisme dan pertukaran asing, meningkatkan prestis di mata internasional, meningkatkan keamanan nasional, mengurangi tingkat pengangguran dan mempromosikan pembuatan pesawat domestik.¹⁰⁷

Para petinggi Uni Eropa selama bertahun-tahun berusaha untuk membuat suatu kebijakan transportasi bersama yang komprehensif dan koheren. Mereka berkeinginan untuk menjadikan masyarakat Uni Eropa lebih dekat, meningkatkan perdagangan di dalam negara-negara Uni Eropa, perkembangan ekonomi, mengurangi tingkat pengangguran, membuka tempat terpencil, menjembatani perbedaan antara negara kaya dan negara tertinggal dan menghapuskan kepadatan penduduk di pusat tertentu.¹⁰⁸

Regulation (EC) No.261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 mengatur masalah kompensasi dan bantuan kepada penumpang jika terjadi tidak terangkutnya penumpang (*denied boarding*) akibat pembatalan keberangkatan (*cancellation*) atau keterlambatan keberangkatan (*delay*). Peraturan No. 261/2004 yang dikeluarkan oleh Parlemen Eropa tanggal 11 Februari 2001 menentukan beberapa ketentuan mengenai hak-hak dari penumpang. Jika terjadi keterlambatan lebih dari dua jam, para penumpang harus ditawarkan makanan dan minuman gratis juga layanan dua telepon, telex atau fax atau email gratis. Jika keberangkatan ditunda sampai keesokan harinya, penumpang wajib diberikan akomodasi hotel dan menyediakan sarana transportasi dari tempat akomodasinya menuju bandara. Jika terjadi keterlambatan lebih dari lima jam, penumpang dapat

¹⁰⁶ Paul Stephen Dempsey, *European Aviation Law*, (Amsterdam: Kluwer Law International, 2004), hal. 1.

¹⁰⁷ *Ibid.*, hal. 2-3.

¹⁰⁸ *Ibid.*, hal. 37.

memilih untuk menerima biaya penggantian dari harga tiket secara penuh, dan apabila memungkinkan, tiket penerbangan kembali ke tempat keberangkatan awal.¹⁰⁹

Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004, penumpang berhak untuk menerima kompensasi, sebagai berikut.

- a. 250 Euro untuk penerbangan sejauh 1500 kilometer atau kurang;
- b. 400 Euro untuk seluruh penerbangan domestik lebih dari 1500 kilometer dan untuk penerbangan lain antara 1500 dan 3500 kilometer; dan
- c. 600 Euro untuk penerbangan yang tidak diatur pada poin a dan b.

Dalam menentukan jarak tersebut, harus didasarkan kepada tempat tujuan terakhir dimana pembatalan keberangkatan sesuai waktu yang telah ditentukan.¹¹⁰

Kompensasi tersebut di atas, yang diberikan kepada penumpang harus dibayar secara tunai, melalui transfer bank, cek, atau perjanjian yang ditandatangani penumpang dalam voucher perjalanan dan/atau layanan lainnya.

Ketentuan mengenai hak untuk menerima pembayaran ganti rugi atau perubahan rute diatur dalam Pasal 8 Regulasi EC No.261/2004, dimana penumpang diberikan pilihan diantaranya :

- a. Menerima pembayaran kembali dalam waktu tujuh hari atas harga tiket yang telah dibeli secara penuh, untuk sebagian atau beberapa bagian dari perjalanan yang dibatalkan, dan untuk sebagian atau beberapa bagian yang telah dilakukan tetapi maskapai penerbangan tersebut tidak lagi memberikan layanan sesuai

¹⁰⁹ Denied boarding compensation system, http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/124173_en.htm, diakses pada tanggal 23 Oktober 2011, pukul 14.00. Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 berbunyi: *“The Regulation introduces a three-tier system: in the event of long delays (two hours or more, depending on the distance of the flight), passengers must in every case be offered free meals and refreshments plus two free telephone calls, telex or fax messages, or e-mails; if the time of departure is deferred until the next day, passengers must also be offered hotel accommodation and transport between the airport and the place of accommodation; when the delay is five hours or longer, passengers may opt for reimbursement of the full cost of the ticket together with, when relevant, a return flight to the first point of departure.”*

¹¹⁰ Pasal 7 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004 berbunyi: *“Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to: EUR 250 for all flights of 1500 kilometres or less; EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres; EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b). In determining the distance, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time.”*

- dengan tujuan rencana perjalanan awal penumpang, dan jika memungkinkan perjalanan kembali ke tempat keberangkatan awal;
- b. perubahan rute menuju tujuan akhir penumpang secepatnya;
 - c. perubahan rute, menuju tujuan akhir penumpang pada hari berikutnya, berdasarkan ketersediaan kursi.

Jika di daerah tersebut mempunyai beberapa bandara, maskapai penerbangan yang beroperasi, menawarkan kepada penumpangnya, penerbangan ke bandara alternatif, dimana pemesanan sebelumnya dibuat, maskapai penerbangan harus menawarkan penerbangan ke bandara alternatif dimana pemesanan telah dilakukan, atau ke tempat tujuan terdekat lainnya sebagaimana telah disepakati oleh penumpang dan perusahaan maskapai penerbangan harus menanggung segala biaya pemindahan penumpang.¹¹¹

Selain hak-hak yang telah disebutkan di atas, dalam Pasal 9 Regulasi EC No.261/2004 juga mengatur mengenai hak penumpang untuk diberikan pelayanan yang baik oleh maskapai penerbangan. Penumpang wajib diberikan penawaran secara gratis untuk hal-hal sebagai berikut.

- a. makanan dan minuman pada saat menunggu;
- b. akomodasi hotel (jika dibutuhkan) satu malam atau lebih;
- c. transportasi antara bandara dengan tempat akomodasi.¹¹²

Sebagai tambahan, penumpang juga diberikan dua kali layanan telepon, fax atau email gratis, kemudian perusahaan maskapai penerbangan wajib memberikan memperhatikan kebutuhan penumpang dengan keterbatasan gerak dan pendampingnya, berlaku juga bagi anak-anak di bawah umur tanpa pendamping.¹¹³

¹¹¹ Pasal 8 ayat (3) Regulasi EC No.261/2004 berbunyi: “*When, in the case where a town, city or region is served by several airports, an operating air carrier offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.*”

¹¹² Pasal 9 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004 berbunyi: “*Where reference is made to this Article, passengers shall be offered free of charge: (a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time; (b) hotel accommodation in cases: where a stay of one or more nights becomes necessary, or where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary; (c) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).*”

¹¹³ Pasal 9 ayat (2) Regulasi EC No.261/2004 berbunyi: “*In addition, passengers shall be offered free of charge two telephone calls, telex or fax messages, or e-mail.*”

Berdasarkan hasil *teleconference* dengan salah satu advokat yang bernama Philippine Beerman yang bekerja di kantor konsultan hukum Kernkamp Advocaten, Amsterdam, diketahui bahwa negara Belanda termasuk ke dalam anggota Konvensi Warsawa 1929 dan *the Hague Protocol* 1955. Sesuai dengan perkembangan dan kemajuan di dalam bidang transportasi udara, beberapa ketentuan di dalam Konvensi Warsawa 1929 telah dilakukan beberapa perubahan, terutama di dalam pertanggungjawaban maskapai penerbangan. Di Belanda juga berlaku Konvensi Montreal 1999 sejak tanggal 28 Juni 2004. Konvensi Montreal 1999 mengatur masalah pertanggung jawaban maskapai penerbangan atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau barang selama menempuh penerbangan internasional. Berdasarkan *Regulation (EC) No.889/2002*, Konvensi Montreal 1999 berlaku terhadap semua penerbangan baik domestik maupun internasional yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan Belanda.¹¹⁴

Tanggung jawab hukum dalam transportasi udara berdasarkan Konvensi Internasional, Peraturan di Indonesia dan di Belanda dapat kita lihat perbedaannya melalui tabel berikut.

Tabel 3.1 Perbandingan Tanggung jawab hukum dalam transportasi udara berdasarkan Konvensi Internasional, Peraturan di Indonesia dan di Belanda

Konvensi Warsawa	Jumlah ganti rugi dalam Konvensi Warsawa 1929 diatur dalam Pasal 22. Menurut pasal tersebut ganti rugi untuk penumpang terbatas 125,000 <i>francs</i> . Jumlah tersebut merupakan batas minimum yang tidak boleh lebih rendah dan tidak boleh ada suatu perjanjian yang bermaksud mengurangi jumlah tersebut atau membebaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan. Perjanjian antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan diizinkan untuk lebih
------------------	---

¹¹⁴ Berdasarkan hasil *teleconference* pada tanggal 1 November 2011 pukul di 15.00 dengan Philippine Beerman, Kernkamp Advocaten.

	tinggi daripada jumlah tersebut.
Protokol The Hague	Jumlah ganti kerugian 250.000 <i>gold francs</i> .
Konvensi Montreal	Jumlah ganti kerugian yang disebabkan kelambatan sebesar 4150 SDR (<i>Special Drawing Rights</i>) untuk setiap penumpang.
Protokol Tambahan No.1 Montreal	Nilai ganti kerugian sebesar 10.000 SDR (<i>Special Drawing Rights</i>).
Permenhub 25/2008	<p>a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;</p> <p>b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;</p> <p>c. keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.</p>
Permenhub 77/2011	a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan

	<p>ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;</p> <p>b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (<i>re-routing</i>), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;</p> <p>c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (<i>up grading class</i>) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.</p>
EC No. 261/2004	<p>Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004, penumpang berhak untuk menerima kompensasi, sebagai berikut.</p> <p>a. 250 Euro untuk penerbangan sejauh 1500 kilometer atau kurang;</p> <p>b. 400 Euro untuk seluruh penerbangan domestik lebih dari 1500 kilometer dan untuk penerbangan lain antara 1500 dan 3500 kilometer; dan</p> <p>c. 600 Euro untuk penerbangan yang tidak diatur pada poin a dan b.</p> <p>Berdasarkan Pasal 9 Regulasi EC No.261/2004: Jika terjadi keterlambatan lebih dari dua jam, para penumpang harus ditawarkan makanan dan minuman gratis juga layanan dua telepon, telex atau fax atau email</p>

	<p>gratis. Jika keberangkatan ditunda sampai keesokan harinya, penumpang wajib diberikan akomodasi hotel dan menyediakan sarana transportasi dari tempat akomodasinya menuju bandara. Jika terjadi keterlambatan lebih dari lima jam, penumpang dapat memilih untuk menerima biaya penggantian dari harga tiket secara penuh, dan apabila memungkinkan, tiket penerbangan kembali ke tempat keberangkatan awal.</p>
--	---



BAB 4

PERBANDINGAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DALAM MEMBERI GANTI KERUGIAN YANG DIDERITA PENUMPANG PESAWAT UDARA DI INDONESIA DAN BELANDA

4.1 Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan

Calon penumpang yang selama ini sering dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan karena keterlambatan penerbangan lebih memilih untuk tidak berbuat apa-apa, kini mulai menyadari hak dan kewajibannya dan menuntut kewajiban dari maskapai penerbangan selaku pelaku usaha sesuai dengan UUPK, dengan melayangkan gugatan ke pengadilan. Timbulnya hal tersebut dikarenakan calon penumpang merasa diperlakukan tidak adil ketika keterlambatan penerbangan terjadi sehingga penumpang terlambat sampai ke tempat tujuan.

4.1.1 Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan di Indonesia

4.1.1.1 Masdari Tasmin S.H., M.H. melawan Batavia Air

Pada tanggal 6 April 2007, Masdari Tasmin S.H., M.H. (selaku “Penggugat”), berencana akan berangkat dari Banjarmasin menuju Surabaya memakai jasa pesawat Batavia Air berdasarkan tiket penumpang No.6713121653562 dengan jadwal berangkat pada pukul 15.25 WITA. Tapi pada kenyataannya, pesawat Batavia tersebut mengalami keterlambatan selama 10 (sepuluh) jam yang mana keberangkatan seharusnya pukul 15.25 WITA, ditunda sampai pukul 01.00 WITA dan Penggugat sampai di Bandara Juanda Surabaya sekitar pukul 01.00 WIB (02.00 WITA). Pihak Batavia Air tidak memberikan penjelasan apapun terhadap para penumpangnya terhadap keterlambatan penerbangan yang terjadi.

Atas keterlambatan keberangkatan penerbangan tersebut, Penggugat menderita kerugian materiil, dimana rencana keberangkatan Penggugat ke Surabaya dengan menggunakan jasa penerbangan Batavia Air adalah untuk bertemu dengan klien di Surabaya pada pukul 19.00 WIB dengan maksud membicarakan mengenai

permintaan jasa bantuan hukum kepada Penggugat selaku Advokat. Tetapi dengan terjadinya keterlambatan penerbangan tersebut, menyebabkan batalnya perjanjian untuk menyelesaikan perkara/perjanjian untuk meminta jasa bantuan hukum kepada Penggugat, sehingga Penggugat mengalami kerugian materiil.

Penggugat juga menderita kerugian moril akibat penundaan keberangkatan penerbangan tersebut, antara lain rasa ketidaknyamanan, lelah, dan kondisi badan yang menjadi tidak fit yang dialami oleh Penggugat karena menunggu keberangkatan selama sepuluh jam. Pada tanggal 9 April 2007, Penggugat mengirim somasi kepada Batavia Air yang isinya permintaan ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan tersebut sehingga Penggugat menderita kerugian baik materiil maupun moril. Pada tanggal 17 April 2007, pihak Batavia Air telah mengirim jawaban dari somasi Penggugat yang menjelaskan bahwa keterlambatan yang terjadi semata-mata untuk keselamatan penerbangan dan mengenai ganti kerugian atas keterlambatan tersebut, pihak Batavia Air tidak bertanggung jawab dengan alasan sesuai ketentuan syarat-syarat Perjanjian Peraturan Dalam Negeri yang tertera di *cover* tiket halaman 3 point 4. Penggugat menuntut Pimpinan PT. Metro Batavia (selaku “Tergugat I”) dan Kepala Perwakilan Batavia Air Banjarmasin (selaku “Tergugat II”) melalui Pengadilan Negeri Banjarmasin. Pada tanggal 5 Maret 2008, Pengadilan Negeri Banjarmasin mengambil putusan dengan No.78/PDT.G/2007/PN.BJM yang amarnya sebagai berikut.

- Dalam Pokok Perkara: Menolak gugatan Penggugat seluruhnya;
 - Dalam Rekonpensi: Menolak gugatan dalam Rekonpensi seluruhnya;
 - Dalam Konpensi dan Rekonpensi: Menghukum Penggugat dalam Konpensi/Tergugat dalam Rekonpensi untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.280.000,-
- Gugatan Penggugat ditolak karena dianggap *obscuur lible*.

4.1.1.2 Kasus David M.L. Tobing melawan Lion Air

David MLTobing S.H., MKn. yang selanjutnya disebut “Penggugat”, adalah seorang advokat, sedangkan Tergugat adalah PT LION MENTARI AIRLINES, yang beralamat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No.7, Jakarta Pusat 10130, suatu perusahaan angkutan udara yang mengoperasikan pesawat Lion Air dan Wings Air.

Universitas Indonesia

Pada saat menjalankan profesinya, Penggugat harus menghadiri jadwal sidang pada hari Kamis, tanggal 16 Agustus 2007 di Pengadilan Negeri Surabaya. Oleh karena itu, Penggugat membeli tiket pesawat Wings Air pada tanggal 14 Agustus 2007 untuk penerbangan tanggal 16 Agustus 2007 dengan tujuan Jakarta - Surabaya, pukul 08.35 WIB dengan nomor penerbangan IW 8972 dan juga untuk penerbangan dari Surabaya ke Jakarta pada hari dan tanggal yang sama pukul 16.15 dengan pesawat Wings Air dengan nomor penerbangan IW 8985.

Pada hari keberangkatan, Penggugat telah tiba di bandara Soekarno Hatta pada pukul 06.50 dan langsung mengurus *boarding pass* di Terminal 1A, pada saat mengurus *boarding pass*, pegawai Tergugat menyatakan bahwa pesawat masih *on schedule*. Namun pada saat Penggugat sudah berada di pintu keberangkatan A4, Penggugat diberikan informasi oleh pegawai Tergugat bahwa pesawat ditunda keberangkatannya selama 90 menit dikarenakan pesawat belum tiba dari Yogya. Ketika ditanyakan kepada pegawai Tergugat, pegawai tersebut tidak memberi keterangan yang jelas selain mengatakan bahwa pesawat masih di Jogjakarta dan menyatakan permohonan maaf.

Setelah dimintai pertanggungjawaban atas keterlambatan tersebut oleh Penggugat, pegawai Tergugat tidak memberikan pelayanan yang baik berupa solusi keberangkatan dengan maskapai lain. Karena tidak dilayani dengan baik, maka Penggugat berangkat dengan pesawat Garuda Indonesia untuk mengejar jadwal sidang. Penggugat berangkat pada pukul 10.00 WIB dari bandara Soekarno Hatta, dan tiba di bandara Juanda pukul 11.10.

Pada tanggal 12 September 2007, Penggugat yaitu David M.L. Tobing, S.H., MKn. Mengajukan gugatan PMH terhadap Tergugat yaitu PT. LION MENTARI AIRLINES atas kejadian tersebut ke Pengadilan Jakarta Pusat, dengan nomor perkara: 309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst. Perkara tersebut dimenangkan oleh David M.L. Tobing selaku Penggugat.

Pada tanggal 28 Januari 2008 di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Majelis Hakim menyatakan putusan:

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;

Universitas Indonesia

3. Menyatakan klausula baku pengalihan tanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelambatan pengangkutan ini, termasuk segala kelambatan datang penumpang dan/atau kelambatan penyerahan bagasi adalah batal demi hukum dan tidak mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.
4. Menghukum Tergugat untuk membayar kerugian kepada Penggugat sebesar Rp.718.500,- (Tujuh Ratus Delapan Belas Ribu Lima Ratus Rupiah).
5. Menghukum Tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.234.000,- (Dua Ratus Tiga Puluh Empat Ribu Rupiah).

Pihak Lion Air mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi dengan nomor perkara 228/Pdt/2008/PT.DKI. Pada 22 September 2008, Pengadilan Tinggi Jakarta menguatkan putusan Pengadilan Negeri yang berarti tetap memenangkan Penggugat (David. M.L. Tobing), Pihak Lion Air mengajukan kasasi, namun dalam putusan Mahkamah Agung tetap menguatkan putusan-putusan sebelumnya.

4.1.2 Contoh Kasus Keterlambatan Penerbangan di Belanda

Pada tahun 2001, perusahaan maskapai penerbangan Transavia digugat oleh salah satu penumpangnya yang bernama Touw. Touw mengalami *delay* selama 19 jam dari Lisbon dengan tujuan Amsterdam pada tanggal 18 Desember 2001. Atas kejadian tersebut, Touw menggugat Transavia atas semua biaya yang telah ia keluarkan untuk membeli tiket pesawat dari maskapai penerbangan lain menuju Amsterdam dan juga atas kerugian materiil dan immateriil yang ia derita akibat keterlambatan penerbangan tersebut. Pengadilan mengatakan bahwa berdasarkan Pasal 19 Konvensi Warsawa, perusahaan maskapai penerbangan bertanggung jawab atas *delay* yang terjadi, kecuali mereka dapat membuktikan bahwa mereka telah menempuh segala upaya untuk menghindari terjadinya *delay*. Pengadilan menetapkan bahwa *delay* yang terjadi adalah tanggung jawab dari Transavia.⁹⁵

Pada tanggal 7 November 2007 kasus yang serupa terjadi lagi, penumpang maskapai penerbangan Transavia dari Egypt dengan tujuan Amsterdam mengalami *delay* selama 4 jam. Salah satu penumpang menggugat Transavia untuk mendapatkan

⁹⁵ *Air Carrier Liability in the Netherlands*, <http://www.kernkamp.nl/en/services/transport-and-international-trade/air-carrier-liability-in-the-netherlands/>, diakses pada tanggal 15 Oktober, pukul 16.45

kompensasi atas makanan, minuman, biaya taksi dan kerugian imaterial yang dialaminya akibat dari keterlambatan penerbangan tersebut. Penumpang tersebut menggugat bahwa Transavia tidak menyediakan makanan dan minuman selama *delay*, dimana hal tersebut diatur di dalam *Article 9 European Regulation*. Putusan pengadilan mengharuskan Transavia membayar sebesar EUR 100 kepada Penggugat beserta biaya taksi yang telah ia keluarkan.

4.2. Analisis Kasus

Dalam keempat kasus di atas, tindakan yang dilakukan oleh pihak Maskapai Penerbangan di Indonesia merupakan tindakan yang bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen. Bila berbicara tentang hukum perlindungan konsumen maka kita harus pula membicarakan tentang UUPK. Konsumen sebagai motor penggerak dalam perekonomian kerap kali berada dalam posisi lemah atau tidak seimbang bila dibandingkan dengan pelaku usaha dan hanya menjadi alat dalam aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Penjelasan umum atas UUPK disebutkan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen dalam perdagangan adalah tingkat kesadaran konsumen masih amat rendah yang selanjutnya diketahui terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Mengacu pada hal tersebut, UUPK diharapkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Sehingga diharapkan segala kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif dapat dilindungi.

Perlindungan konsumen sebagaimana pasal 1 ayat (1) menyebutkan arti dari perlindungan konsumen yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen. Sedangkan arti yang tidak kalah penting ialah konsumen, yakni 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.

Asas yang terkandung dalam UUPK dapat dibagi menjadi menjadi 5 asas utama yakni: Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-

Universitas Indonesia

besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 3 UUPK, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Sedangkan ketentuan mengenai sanksi pidana dari UUPK yang diatur dalam 3 pasal yakni Pasal 61, 62 dan 63.

Di dalam kasus Masdari Tasmin S.H., M.H. dan David M.L Tobing S.H., tindakan Batavia Air dan Wings Air yang mencantumkan klausula baku pada tiket penerbangan yang dijualnya, secara tegas bertentangan dengan Pasal 62 Jo. Pasal 18 UUPK dimana terhadapnya dapat dipidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,-

Yang dimaksud dengan klausula baku adalah segala klausula yang dibuat secara sepihak dan berisi tentang pengalihan tanggung jawab dari satu pihak kepada pihak yang lain. Sebagaimana ditentukan berdasarkan Pasal 18 UUPK yakni:

Universitas Indonesia

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Masdari Tasmin S.H., M.H. dan David ML Tobing S.H., selaku konsumen merasa dirugikan dengan adanya klausul pengalihan tanggung jawab yang masih dicantumkan oleh pihak Batavia Air dan Lion Air yang berisi: *"Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelambatan pengangkutan ini, termasuk segala kelambatan datang penumpang dan/atau kelambatan penyerahan bagasi."*

Klausul yang termuat dalam tiket tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak Manajemen Batavia Air dan Wings Air yang berisikan pengalihan tanggung jawab dalam hal terjadi kerugian dari pihak manajemen kepada penumpang. Atas dimuatnya klausula tersebut jelas dapat merugikan kepentingan konsumen. Penyedia jasa dapat serta merta melepaskan tanggung jawabnya atas kerugian yang timbul baik yang ditimbulkan oleh penyedia jasa sendiri maupun konsumen.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK disebutkan bahwa tujuan dari pelarangan adalah semata-mata untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Selain itu khusus mengenai penerbangan, berdasarkan Konvensi Warsawa ditentukan perusahaan penerbangan tidak boleh membuat perjanjian yang menghilangkan tanggung jawabnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Batavia Air dan Wings Air bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK dan Konvensi Warsawa tentang penerbangan.

Universitas Indonesia

Dalam gugatan David (Penggugat) menyatakan bahwa perbuatan melawan hukum yang dilakukan pihak Wings Air (Tergugat) telah menimbulkan kerugian terhadap Penggugat, kerugian yang nyata diderita Penggugat karena Penggugat harus mengeluarkan biaya untuk membeli tiket penerbangan lain dan mengeluarkan kembali *airport tax* dengan jumlah sebesar Rp.781.500,- (Tujuh Ratus Delapan Puluh Satu Ribu Lima Ratus Rupiah).

Dalam jawabannya, Tergugat menolak dalil-dalil Penggugat yang pada pokoknya menjelaskan bahwa keterlambatan yang terjadi adalah disebabkan faktor ketidaksengajaan Tergugat dan di luar kemampuan Tergugat, dan demi keamanan dan keselamatan penumpang maka penerbangan ditunda (hal tersebut sejalan dengan Pasal 2 ayat (4) UUPK dan Pasal 16 Undang-Undang Penerbangan. Tergugat menolak dikatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum karena pencamtuman klausula baku pengalihan tanggung jawab karena Tergugat beranggapan hal tersebut bukanlah merupakan pengalihan tanggung jawab sepanjang keterlambatan tersebut merupakan kesalahan Tergugat. Dalam hal ini Tergugat mengajukan surat-surat bukti berupa foto copy sesuai aslinya tiket pesawat Merpati, Sriwijaya Air, Batavia Air, Express Air, dan Mandala Air yang mana di dalam tiket tersebut tercantum klausula baku yang sama dengan yang tercantum pada tiket pesawat Wings Air.

Berbeda dengan kasus yang terjadi di Belanda, maskapai penerbangan Transavia di dalam tiketnya memuat klausula baku tetapi tidak menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerugian yang dialami oleh penumpangnya. Klausula yang termuat di dalam tiket Transavia adalah sebagai berikut.

*“In case of passenger delay, transavia.com is liable for damage unless it took all reasonable measures to avoid the damage or it was impossible to take such measures. The liability for passenger delay is limited to 4,694 SDRs”*⁹⁶

Dari klausula yang termuat di dalam tiket Transavia di atas, dapat diartikan bahwa pihak Transavia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami, kecuali jika

⁹⁶ *Transavia passenger delays*, http://www.transavia.com/hv/en-EU/EUnotice?cm_mmc=e-mail+service--boekingbevestiging--EN--EUnotice, diakses pada tanggal 15 Oktober 2011, pukul 15.15

pihak Transavia dapat membuktikan bahwa pihaknya telah melakukan segala upaya untuk menghindari terjadinya keterlambatan tersebut. Transavia akan memberi ganti rugi tidak lebih dari 4.694 SDR.

Jika dilihat dari kasus Touw di Belanda yang terjadi pada tahun 2001, putusan Hakim memutuskan bahwa pihak Transavia hanya diharuskan mengganti harga tiket pesawat, hal ini tidak sesuai dengan Konvensi Montreal, karena seharusnya pihak maskapai penerbangan memberikan kompensasi sebesar 4,150 SDR (*Special Drawing Rights*). Sedangkan pada kasus yang terjadi tahun 2007, pihak Transavia membayar ganti rugi sebesar EUR 100, hal tersebut juga tidak sesuai dengan EC 261/2004, karena seharusnya penumpang diberikan ganti rugi sebesar 400 Euro untuk penerbangan sejauh 3.278 kilometer selain dari pemberian makanan, minuman dan dua layanan telepon.

Berdasarkan keempat kasus diatas, maka dapat kita lihat dalam bentuk tabel seperti berikut ini.

Tabel 4.1 Contoh Kasus dan Putusan Yang Terjadi di Indonesia dan Belanda

No.	Kasus	Petitum	Pengadilan Negeri / <i>Rechtbank</i>	Pengadilan Tinggi	Mahkamah Agung
1.	Masdari Tasmin vs. Batavia Air	Materiil dan immateriil	Gugatan ditolak karena dianggap <i>obscuur libel</i> .		
2.	David M.L. Tobing vs. Lion Air	1.PMH; 2.Membatalkan klausula baku pada tiket; 3.Ganti rugi sebesar Rp.718.500,-	Lion Air dinyatakan telah melakukan PMH dan harus membayar kerugian sebesar Rp.718.500,-	Menguatkan putusan PN	Menguatkan putusan sebelumnya.
3.	Passenger X vs. Transavia	1.Kompensasi makanan, minuman, biaya	Transavia membayar ganti rugi EUR 100		

Universitas Indonesia

		taxi 2. Kerugian imateriil	dan biaya taxi.		
4.	Touw vs. Transavia	1. Ganti rugi atas pembelian tiket pesawat; 2. Kerugian imateriil	Transavia membayar ganti rugi atas pembelian tiket pesawat.		

4.3. Pertimbangan Hakim

Dalam kasus David ML. Tobing, mengenai perihal pencantuman klausula baku yang menyatakan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelambatan pengangkutan ini, termasuk segala kelambatan penumpang dan/atau kelambatan penyerahan bagasi yang tercantum pada tiket, maka Majelis Hakim dengan menimbang Pasal 43 ayat (1) huruf c Undang-Undang Penerbangan No.15 Tahun 1992 dan Pasal 42 huruf c Peraturan Pemerintah RI No.40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara mengatur dengan tegas bahwa perusahaan angkutan udara harus bertanggung jawab terhadap setiap keterlambatan penumpang atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut. Serta menimbang Pasal 1 ayat (10) UUPK dan Pasal 18 UUPK, maka Majelis Hakim berkesimpulan bahwa pencantuman klausula baku yang menyatakan pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun adalah Batal Demi Hukum. Sehingga petitum Penggugat pada butir 3 patut dikabulkan.

Berdasarkan Gugatan, Jawaban dan Bukti-Bukti yang diajukan para pihak maka dalam putusannya Majelis Hakim menyatakan bahwa rangkaian perbuatan Tergugat berupa keterlambatan keberangkatan pesawat, ketidaktersediaan pesawat pengganti, tidak adanya informasi sejak awal, serta tidak adanya pelayanan yang layak, padahal Tergugat harus segera berangkat ketempat tujuan guna menyelesaikan urusan Tergugat, maka telah dapat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, dimana Tergugat tidak melaksanakan kewajiban hukumnya dan melanggar hak Penggugat selaku penumpang, sehingga mengakibatkan kerugian pada Penggugat, karena Penggugat harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membeli tiket pesawat

Universitas Indonesia

maskapai penerbangan lain. Karena ketentuan Pasal 1365 telah dipenuhi, maka Tergugat haruslah membayar ganti rugi. Oleh karena itu, tuntutan ganti rugi sebesar Rp.718.500,- (Tujuh Ratus Delapan Belas Ribu Lima Ratus Rupiah) dari Penggugat kepada Tergugat beralasan hukum patut dikabulkan.

Sedangkan dalam gugatan Masdari Tasmin S.H., M.H. melawan Batavia Air ditolak karena gugatan Penggugat dianggap *obscur libele* karena tidak ada kejelasan apa persisnya peristiwa hukum yang dilakukan masing-masing Tergugat I dan Tergugat II dan dalam gugatannya disebut sebagai Tergugat I adalah Pimpinan PT. Metro Batavia dan Tergugat II-nya adalah Kepala Perwakilan Batavia Air Banjarmasin, Penggugat menggugat orang perorangan sebagai subyek hukum yakni Pimpinan dan Kepala Perwakilan, sedangkan Batavia Air adalah nama usaha yang dioperasikan oleh subjek hukum berbentuk badan hukum yaitu perseroan terbatas PT. Metro Batavia.

Dalam kasus *Transavia vs. Touw* yang terjadi pada tahun 2001, Pengadilan mengatakan bahwa berdasarkan Pasal 19 Konvensi Warsawa, maka Transavia bertanggung jawab atas *delay* yang terjadi, kecuali mereka dapat membuktikan bahwa mereka telah menempuh segala upaya untuk menghindari terjadinya *delay*. Pengadilan menetapkan bahwa *delay* yang terjadi adalah tanggung jawab dari Transavia. Langkah berikutnya, pengadilan harus dapat menetapkan kerugian apa saja yang harus ditanggung oleh Transavia. Di dalam Konvensi Warsawa, tidak menyebutkan secara rinci kerugian apa saja yang dapat digugat, sehingga pengadilan harus merujuk kepada hukum administrasi nasional Belanda. Dilihat dari durasi waktu *delay* yang dialami oleh Touw maka segala pengeluaran Touw untuk membeli tiket pesawat dari maskapai penerbangan lain harus ditanggung oleh Transavia, sedangkan kerugian immateriil seperti rasa stress dan kehilangan kebahagiaan yang dialami oleh Touw tidak dapat dikatakan sebagai kerugian yang dapat digugat berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata Belanda.

Sedangkan pada kasus yang terjadi pada tahun 2007, meskipun pihak Transavia mengatakan bahwa keterlambatan penerbangan tersebut dikarenakan adanya masalah teknis tetapi alasan itu tidak dapat diterima oleh hakim di Pengadilan. Namun kerugian imaterial tidak dapat diberikan berdasarkan *Dutch Civil Law System*. Transavia mengatakan bahwa keterlambatan penerbangan tersebut

Universitas Indonesia

dikarenakan adanya masalah teknis tetapi alasan itu tidak dapat diterima oleh Pengadilan. Karena Peraturan No. 261/2004 telah dikeluarkan oleh Parlemen Eropa tanggal 11 Februari 2001, maka dalam kasus ini Transavia harus memberikan ganti rugi berdasarkan Pasal 9 EC No. 261/2004. Putusan pengadilan mengharuskan Transavia membayar sebesar EUR 100 kepada Penggugat beserta biaya taksi yang telah ia keluarkan.

Peraturan pertama di Indonesia yang mengatur mengenai penerbangan adalah Ordonansi Pengangkutan Udara 100 Tahun 1939 yang diundangkan setelah meratifikasi Konvensi Warsawa 1929 beserta protokol tambahannya pada tanggal 1 Juli 1933 dan diberlakukan bagi negeri Belanda, Hindia Belanda (Indonesia), Suriname mulai tanggal 29 September 1933.

Oleh karena tidak lengkapnya ketentuan mengenai ganti rugi di dalam peraturan tersebut maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaturan ganti kerugian atas kerugian yang timbul akibat kelalaian maskapai penerbangan mengacu kepada Peraturan Pelaksana melalui Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara. Ketentuan mengenai ganti kerugian atau santunan diberikan oleh perusahaan angkutan udara yang terbukti bersalah atas keterlambatan yang terjadi setinggi-tingginya Rp.1.000.000.000,- (satu juta rupiah). Menurut Penulis, ganti rugi yang diberikan kurang adil karena dalam prakteknya pemberian ganti rugi sebesar Rp.1.000.000.000,- (satu juta rupiah) tersebut diberikan tidak dalam bentuk uang tunai, melainkan dalam bentuk tiket atau pelayanan hotel. Sedangkan penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan tentunya membutuhkan makanan dan minuman selama menunggu, seharusnya pihak maskapai penerbangan juga memberikan ganti rugi berupa pemberian makanan dan minuman kepada penumpangnya selama mereka menunggu. Selanjutnya, muncul Permenhub 25/2008 yang masih hanya memberi ganti rugi berupa makanan, minuman, akomodasi tetapi tidak memberikan ganti rugi berupa uang tunai. Baru pada tahun 2011 keluar Permenhub 77/2011 yang mengatur mengenai ganti rugi berupa uang tunai.

Negara Belanda termasuk ke dalam anggota Konvensi Warsawa 1929 dan *the Hague Protocol* 1955. Jumlah ganti rugi dalam Konvensi Warsawa 1929 diatur dalam Pasal 22. Menurut pasal tersebut ganti rugi untuk penumpang terbatas 125,000

Universitas Indonesia

francs atau US\$ 10,000.00. Jumlah tersebut merupakan batas minimum yang tidak boleh lebih rendah dan tidak boleh ada suatu perjanjian yang bermaksud mengurangi jumlah tersebut atau membebaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan. Perjanjian antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan diizinkan untuk lebih tinggi daripada jumlah tersebut.

Sesuai dengan perkembangan dan kemajuan di dalam bidang transportasi udara, beberapa ketentuan di dalam Konvensi Warsawa 1929 telah dilakukan beberapa perubahan, terutama di dalam pertanggungjawaban maskapai penerbangan yang saat ini diatur di dalam Regulasi EC No.261/2004. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004, penumpang berhak untuk menerima kompensasi, sebagai berikut.

- a. 250 Euro untuk penerbangan sejauh 1500 kilometer atau kurang;
- b. 400 Euro untuk seluruh penerbangan domestik lebih dari 1500 kilometer dan untuk penerbangan lain antara 1500 dan 3500 kilometer; dan
- c. 600 Euro untuk penerbangan yang tidak diatur pada poin a dan b.

Di dalam Pasal 9 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004 mengatur mengenai hak penumpang untuk diberikan pelayanan yang baik oleh maskapai penerbangan. Penumpang wajib diberikan penawaran secara gratis untuk hal-hal sebagai berikut.

- a. makanan dan minuman pada saat menunggu;
- b. akomodasi hotel (jika dibutuhkan) satu malam atau lebih;
- c. transportasi antara bandara dengan tempat akomodasi.

Terkait dengan penegakan hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai pelarangan pemasukan Klausula Baku dalam setiap aktivitas perdagangan, menurut pendapat Penulis belum berjalan dengan efektif dan sesuai harapan. Penggunaan klausula tersebut masih marak dan cukup akrab dalam setiap aktivitas perekonomian. Hal tersebut menurut pendapat Penulis merupakan indikator bahwa Undang-Undang No.8 Tahun 1999 belum ditaati dan diterapkan dengan baik melainkan sejauh ini baru sampai pada tahap pemahaman dan sosialisasi.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (“UU Penerbangan”) menjelaskan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan” (lihat Pasal 1 angka 30 UU Penerbangan). Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam

Universitas Indonesia

Permenhub 77/2011. Menurut Pasal 9 Permenhub 77/2011, keterlambatan terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 9 huruf a Permenhub 77/2011 di atas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpangnya. Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 36 Permenhub 25/2008, yaitu:

- a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;
- c. keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.

Kemudian, pemerintah melengkapi ketentuan ganti rugi dalam Permenhub 25/2008 dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 10 Permenhub 77/2011, sebagai berikut:

- a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (Tiga Ratus Ribu Rupiah) per penumpang;

Universitas Indonesia

- b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Latar belakang diterbitkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara antara lain sebagai tanggung jawab Pemerintah sebagai fasilitator untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban antara penyedia dan pengguna jasa angkutan udara serta pihak ketiga, pemberian kepastian hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa angkutan udara dalam melakukan perikatan hukum jasa angkutan udara serta pihak ketiga dan pemberian pemahaman kepada penyedia dan pengguna jasa angkutan udara tentang arti sebuah tiket, surat muatan udara dan *claim tag*.

Ketentuan peralihan dari Permenhub 77/2011 tidak menyatakan tidak berlakunya Permenhub 25/2008, sehingga terjadi ketidak jelasan peraturan mana yang sebaiknya kita jadikan sebagai acuan. Sekarang menjadi timbul pertanyaan apakah dapat penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan menuntut ganti rugi ke maskapai penerbangan berdasarkan kedua Peraturan Menteri Perhubungan tersebut sekaligus? Apakah dimungkinkan seorang penumpang mendapatkan ganti rugi secara *double*? misalnya ada penumpang yang menderita keterlambatan penerbangan lebih dari tiga jam, kemudian dia menuntut ganti rugi berupa pemberian minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya berdasarkan Permenhub 25/2008 dan juga mendapatkan ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (Tiga Ratus Ribu Rupiah) berdasarkan Permenhub 77/2011?

Universitas Indonesia

Pemerintah seharusnya dapat memberikan kepastian dan kejelasan mengenai keberlakuan kedua Permenhub di atas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Jika dilihat dari besarnya kerugian yang dialami penumpang akibat keterlambatan keberangkatan yang dialami, sebaiknya ganti rugi yang ada di dalam Permenhub 25/2008 tetap dimasukkan ke dalam Permenhub 77/2011 karena di dalam Permenhub 77/2011 tidak mengatur pemberian ganti rugi jika keterlambatan keberangkatan terjadi kurang dari empat jam. Tetap saja seharusnya maskapai penerbangan harus bertanggung jawab jika keterlambatan terjadi kurang dari empat jam. Setidaknya penumpang yang mengalami keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, diberikan minuman dan makanan ringan dan jika keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, seperti yang diatur di dalam Permenhub 25/2011. Apabila keterlambatan melebihi 180 (seratus delapan puluh) menit, ganti rugi yang diberikan ditambah lagi dengan pemberian uang sebesar Rp.300.000,- (Tiga Ratus Ribu Rupiah) kepada masing-masing penumpang.

Ganti rugi akibat keterlambatan keberangkatan yang diberikan berdasarkan Permenhub 77/2011 banyak dikritik oleh masyarakat karena dianggap kurang adil. Kepentingan orang yang melakukan suatu perjalanan menggunakan angkutan udara tentunya berbeda-beda antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya. Jika seseorang yang hanya ingin berlibur atau tidak mempunyai keperluan yang mendesak, akan merasa cukup puas dengan ganti rugi yang diberikan berdasarkan Permenhub 77/2011, tetapi seseorang yang mempunyai keperluan mendesak atau dalam rangka bekerja, pasti akan merasa ganti rugi yang diberikan pihak maskapai penerbangan berdasarkan Permenhub 77/2011 kurang besar jika dibandingkan dengan kerugian yang mereka alami akibat keterlambatan keberangkatan tersebut, baik kerugian materiil maupun imateriil.

Menurut pendapat Penulis, di dalam Permenhub 77/2011 sebaiknya juga mengatur mengenai jumlah minimal ganti rugi seperti yang ada di dalam Konvensi Warsawa 1929 sehingga ada batas minimum yang tidak boleh lebih rendah dari

Universitas Indonesia

jumlah minimum yang telah ditetapkan dan tidak boleh ada suatu perjanjian yang bermaksud mengurangi jumlah tersebut atau membebaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan. Perjanjian antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan diizinkan untuk lebih tinggi daripada jumlah tersebut. Jumlah ganti rugi sebesar Rp.300.000,- dirasa Penulis masih terlalu kecil dibanding dengan kerugian yang dialami penumpang akibat menunggu selama lebih dari tiga jam. Kita juga dapat mengikuti aturan EC 261/2004 dimana keterlambatan lebih dari dua jam, para penumpang harus ditawarkan makanan dan minuman gratis juga layanan dua telepon, telex atau fax atau email gratis. Jika keberangkatan ditunda sampai keesokan harinya, penumpang wajib diberikan akomodasi hotel dan menyediakan sarana transportasi dari tempat akomodasinya menuju bandara. Jadi akan lebih baik jika keterlambatan sudah mulai dihitung jika sudah lebih dari dua jam dari jadwal seharusnya, penumpang sudah dapat mendapat ganti rugi makanan dan minuman, jika sudah lebih dari tiga jam maka penumpang mendapat tambahan ganti rugi berupa uang tunai/voucher, dan jika keberangkatan ditunda sampai keesokan harinya, penumpang wajib diberikan akomodasi hotel dan menyediakan sarana transportasi dari tempat akomodasinya menuju bandara.

Pengangkut hanya mungkin dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional yang diatur di dalam Pasal 13 ayat (2) dan ayat (3) Permenhub 77/2011. Yang termasuk faktor cuaca yang dimaksud adalah hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan, sedangkan yang termasuk teknis operasional adalah

- a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
- d. keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Universitas Indonesia

Tentunya faktor cuaca dan teknis operasional tersebut harus dapat dibuktikan terlebih dahulu oleh pihak maskapai penerbangan jika mau terlepas dari tanggung jawab atas ganti kerugian.



Universitas Indonesia

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:

1. Perbandingan peraturan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan pesawat udara ditinjau dari Konvensi Internasional, peraturan perundang-undangan di Indonesia dan di Belanda sebagai berikut.

Konvensi Warsawa	Jumlah ganti rugi dalam Konvensi Warsawa 1929 diatur dalam Pasal 22. Menurut pasal tersebut ganti rugi untuk penumpang terbatas 125,000 <i>francs</i> . Jumlah tersebut merupakan batas minimum yang tidak boleh lebih rendah dan tidak boleh ada suatu perjanjian yang bermaksud mengurangi jumlah tersebut atau membebaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan. Perjanjian antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan diizinkan untuk lebih tinggi daripada jumlah tersebut.
Protokol The Hague	Jumlah ganti kerugian 250.000 <i>gold francs</i> .
Konvensi Montreal	Jumlah ganti kerugian yang disebabkan kelambatan sebesar 4,150 SDR (<i>Special Drawing Rights</i>) untuk setiap penumpang.
Protokol Tambahan No.1 Montreal	Nilai ganti kerugian sebesar 10.000 SDR (<i>Special Drawing Rights</i>).
Permenhub 25/2008	a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai

	<p>dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;</p> <p>b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;</p> <p>c. keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.</p>
Permenhub 77/2011	<p>a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;</p> <p>b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (<i>re-routing</i>), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;</p> <p>c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau</p>

	<p>penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (<i>up grading class</i>) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.</p>
EC No. 261/2004	<p>Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Regulasi EC No.261/2004, penumpang berhak untuk menerima kompensasi, sebagai berikut.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 250 Euro untuk penerbangan sejauh 1500 kilometer atau kurang; b. 400 Euro untuk seluruh penerbangan domestik lebih dari 1500 kilometer dan untuk penerbangan lain antara 1500 dan 3500 kilometer; dan c. 600 Euro untuk penerbangan yang tidak diatur pada poin a dan b. <p>Berdasarkan Pasal 9 ayat (1) dan (2) Regulasi EC No.261/2004 dinyatakan bahwa:</p> <p>Jika terjadi keterlambatan lebih dari dua jam, para penumpang harus ditawarkan makanan dan minuman gratis juga layanan dua telepon, telex atau fax atau email gratis. Jika keberangkatan ditunda sampai keesokan harinya, penumpang wajib diberikan akomodasi hotel dan menyediakan sarana transportasi dari tempat akomodasinya menuju bandara.</p> <p>Jika terjadi keterlambatan lebih dari lima jam, penumpang dapat memilih untuk menerima biaya penggantian dari harga tiket secara penuh, dan apabila memungkinkan, tiket penerbangan kembali ke tempat keberangkatan awal. Sebagai tambahan, penumpang juga diberikan dua kali layanan telepon, fax atau email gratis, kemudian perusahaan maskapai penerbangan wajib memperhatikan kebutuhan penumpang dengan keterbatasan gerak dan pendampingnya,</p>

	berlaku juga bagi anak-anak dibawah umur tanpa pendamping.
--	--

Baik negara Indonesia maupun Belanda sudah menjalankan aturan sesuai dengan Konvensi Internasional mengenai pemberian ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan, namun memang besarnya ganti rugi yang diberikan di Indonesia masih kurang besar jika dibandingkan dengan besar ganti rugi yang diatur di dalam Konvensi Internasional dan peraturan di Belanda.

2. Perbandingan putusan hakim atas gugatan ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan di Indonesia dan Belanda dapat dilihat melalui tabel berikut.

No.	Kasus	Petitum	Pengadilan Negeri / <i>Rechtbank</i>	Pengadilan Tinggi	Mahkamah Agung
1.	Masdari Tasmin vs. Batavia Air	Materiil dan immateriil	Gugatan ditolak karena dianggap <i>obscuur libel</i> .		
2.	David M.L. Tobing vs. Lion Air	1.PMH; 2.Membatalkan klausula baku pada tiket; 3.Ganti rugi sebesar Rp.718.500,-	Lion Air dinyatakan telah melakukan PMH dan harus membayar kerugian sebesar Rp.718.500,-	Menguatkan putusan PN	Menguatkan putusan sebelumnya.
3.	Passenger X vs. Transavia	1.Kompensasi makanan, minuman, biaya taxi 2. Kerugian imateriil	Transavia membayar ganti rugi EUR 100 dan biaya taxi.		
4.	Touw vs. Transavia	1.Ganti rugi atas pembelian tiket pesawat;	Transavia membayar ganti rugi atas pembelian tiket		

		2. Kerugian imateriil	pesawat.		
--	--	--------------------------	----------	--	--

Jika kita lihat dari kasus di atas, putusan Hakim di Indonesia mengharuskan pihak maskapai penerbangan memberikan ganti rugi terhadap pembelian tiket pesawat lain yang penumpang beli akibat terjadinya keterlambatan keberangkatan kepada David M.L.Tobing, tetapi pada kasus Masdari Tasmin tidak diberikan ganti rugi apapun. Jika dilihat dari kasus Masdari Tasmin dan David M.L Tobing yang terjadi pada tahun 2008, putusan hakim tidak sesuai dengan Permenhun 25/2008, yaitu seharusnya pihak maskapai penerbangan tetap memberikan ganti rugi berupa makanan dan minuman selain dengan penggantian harga tiket pesawat lain yang digunakan akibat keterlambatan tersebut sesuai dengan Permenhub 25/2008.

Sedangkan jika dilihat dari kasus Touw di Belanda yang terjadi pada tahun 2001, putusan Hakim memutuskan bahwa pihak maskapai penerbangan harus mengganti harga tiket pesawat, hal ini tidak sesuai dengan Konvensi Montreal, karena seharusnya pihak maskapai penerbangan memberikan kompensasi sebesar 4,150 SDR (*Special Drawing Rights*). Pada kasus yang terjadi tahun 2007, pihak maskapai penerbangan membayar ganti rugi sebesar EUR 100, hal tersebut juga tidak sesuai dengan EC 261/2004, karena seharusnya penumpang diberikan ganti rugi sebesar 400 Euro untuk penerbangan sejauh 3.278 kilometer selain dari pemberian makanan, minuman dan dua layanan telepon.

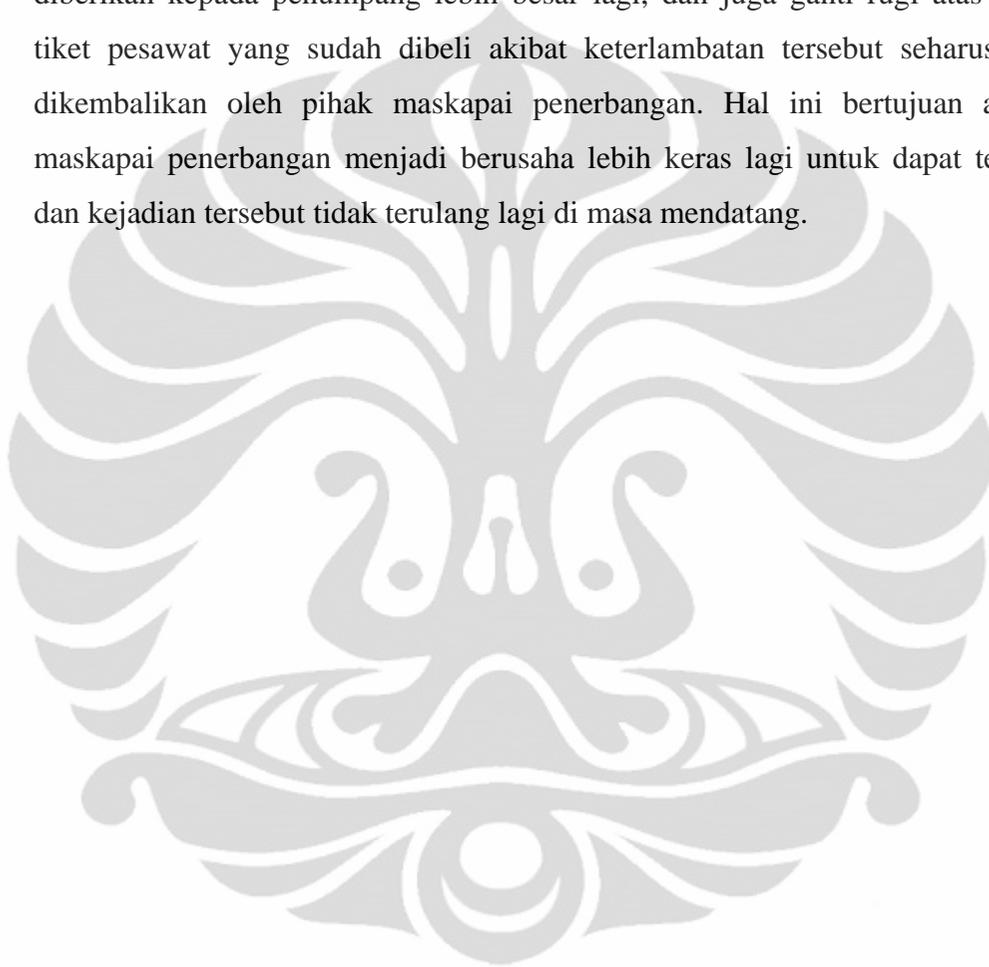
5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis, maka saran yang diajukan Penulis yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah sebagai regulator seharusnya menetapkan dengan jelas keberlakuan Permen 77/2011 dengan cara mencabut Permen sebelumnya, yaitu Permen 25/2008 sehingga masyarakat tahu pasti peraturan mana yang akan diikuti. Jika peraturan mengenai ganti rugi akibat keterlambatan keberangkatan yang ditetapkan oleh Permen 25/2008 masih berlaku untuk keterlambatan di bawah empat jam berupa mengalihkan penerbangan, memberikan konsumsi dan akomodasi apabila

tidak ada penerbangan ke tempat tujuan, maka seharusnya disebutkan di ketentuan peralihannya bahwa Permen 77/2011 tidak mencabut ketentuan di Permen 25/2008.

2. Selain daripada itu, ganti rugi yang diatur dalam Permenhub 77/2011 dirasa masih kurang besar, melihat dari besarnya kerugian yang dialami oleh penumpang akibat keterlambatan keberangkatan yang tidak sebanding. Sebaiknya ganti rugi yang diberikan kepada penumpang lebih besar lagi, dan juga ganti rugi atas pembelian tiket pesawat yang sudah dibeli akibat keterlambatan tersebut seharusnya dapat dikembalikan oleh pihak maskapai penerbangan. Hal ini bertujuan agar pihak maskapai penerbangan menjadi berusaha lebih keras lagi untuk dapat tepat waktu dan kejadian tersebut tidak terulang lagi di masa mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Adji, Sution Usman, Djoko Prakoso & Hari Pramono. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rinka Cipta, 1991.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. *Laporan Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen*, 1992.
- _____. *Seminar Hukum Pengangkutan Udara*. Cet.1. Jakarta: Binacipta, 1980.
- Darus, Mariam. *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak Baku*. Jakarta: Binacipta, 1980.
- Dempsey, Paul Stephen. *European Aviation Law*. Amsterdam: Kluwer International, 2004.
- Fazal, Anwar dan Rajeswari Kanniah. *The A to Z of Consumer Movement*. Malaysia: IOCU, 1988.
- Hakim, Chappy. *Berdaulat di Udara*. Jakarta: Kompas Media Nusantara, 2010.
- Karjadi, M dan R.M. Sosroharjono. *Perundang-undangan lalu lintas jalan di Indonesia*. Cet. 1. Jakarta: Politeia, 1963.
- Kartasapoetra dan E. Roekasih. *Segi-Segi Hukum Dalam Charter dan Asuransi Angkutan Udara*. Cet.1. Bandung: Armico, 1984.
- Katoppo, Aristides dan Koesnadi Kadir. *Air Power dari Air Surveillance Hingga Hukum Udara*. Cet.2. Yogyakarta: AK Group, 2006.
- Mariam Darus Badruzaman. 1986. *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Jakarta : Binacipta.
- Martono. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Meliala, Adrianus. *Praktek Bisnis Curang*. Cet.1. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet.2. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. Cet.2. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet.I. Jakarta: Daya Widya, 2000.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.

- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Cet.2. Jakarta: RadjaGrafindo Persada, 2007.
- Subekti. 1992. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Pradnja Paramita.
- Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet.2. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Yusuf Shofie. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Cet.1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- _____. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Cet.3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wiradipradja, E. Saefullah. *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*. Yogyakarta: Liberty, 1989.
- _____. *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*. Jurnal Hukum Bisnis, 2006.

II. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek) diterjemahkan oleh R.Subekti dan R. Tjitrosudibio, Jakarta: Pradnya Paramitha, 1976.

Undang-Undang

Indonesia. *Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42, TLN No. 3821.

Peraturan Pemerintah

Indonesia. *Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara*, PP No. 40 Tahun 1995, TLN. No. 3610.

Peraturan Menteri

Departemen Perhubungan, *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara*, Permen Perhubungan No. 25, tahun 2008.

Departemen Perhubungan. *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*, Permen Perhubungan No. 77, tahun 2011.

Konvensi Warsawa 1929, 12 Oktober 1929

Protokol The Hague 1955, 28 September 1955

Konvensi Montreal 1999

Universitas Indonesia

Protokol Tambahan No.1 Montreal 1975, 25 September 1975

Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004

III. INTERNET

"Alasan Terbesar Keterlambatan Keberangkatan Maskapai Penerbangan".
www.dephub.go.id diakses pada tanggal 23 Juli 2011, pukul 16.00

"Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang."
www.Hukumonline.com diakses pada tanggal 24 Juli 2011, pukul 17.00

"Hak Penumpang Bila Terjadi Keterlambatan Penerbangan".
<http://www.lintasberita.com/Nasional/Berita-Lokal/hak-penumpang-bila-terjadi-keterlambatan-penerbangan> diakses pada tanggal 20 Agustus 2011, pukul 13.00

"Ganti Rugi Pihak Maskapai Penerbangan".
<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/21309427441>, diakses pada tanggal 21 Agustus 2011, pukul 12.20

"On Time Performance (OTP)". www.sinarharapan.com, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011, pukul 11.00

"Perlindungan Konsumen".
http://118.98.213.22/choirul/how/k/konsumen/4_perlindungan%20%20konsumen.pdf, diakses pada tanggal 9 Oktober 2011, pukul 22.00

"Transavia passenger delays". http://www.transavia.com/hv/en-EU/EUnotice?cm_mmc=e-mail+service--boekingbevestiging--EN--EUnotice, diakses pada tanggal 15 Oktober 2011, pukul 15.15

"Air Carrier Liability in the Netherlands".
<http://www.kernkamp.nl/en/services/transport-and-international-trade/air-carrier-liability-in-the-netherlands/>, diakses pada tanggal 15 Oktober 2011, pukul 16.45

"Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".
www.pemantauperadilan.com, diakses pada 20 Oktober 2011

"Pengertian Transaksi". <http://members.tripod.com/~tipon/dai071.htm>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2011, pukul 10.00

“*Denied-boarding compensation system*”.
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/124173_en.htm, diakses pada tanggal 23 Oktober 2011, pukul 14.00

“*Sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 Berpihak Pada Konsumen*”. <http://jdih.ristek.go.id/?q=berita/sosialisasi-permen-perhubungan-no-pm-77-tahun-2011-keberpihakan-pada-perlindungan-konsumen-penerbangan>, diakses pada tanggal 1 November 2011, pukul 16.35

IV. MAKALAH

Numadjito. “Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia.” (Makalah disampaikan pada seminar nasional yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNISBA dengan tema *Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas*, Bandung: 9 Mei 1998).

Suryana, Ading. “Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen Produk Pangan.” (Makalah pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen Produk Pangan, Cet. 1, Yogyakarta: UGM, 1989).

V. LAIN-LAIN

Purwadi, Ari. *Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Periklanan*, dalam Majalah Hukum TRISAKTI, Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Jakarta, No.21/TahunXXI/Januari/1996.

Tim Pengajar Pengantar Hukum Indonesia. *Materi Ajar Pengantar Hukum Indonesia*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2007.

VI. WAWANCARA

Beerman, Philippine. Kernkamp Advocaten. Wawancara. 1 November 2011.

Hartiningrum, Sri. Wawancara. 30 November 2011.

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Mengingat:

Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan Persetujuan:

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen.

2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah 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.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah 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. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- 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 mendapat 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.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- 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.

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat 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.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha 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. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merencanakan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

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

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;

- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk 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;
 - 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 obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebankan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU

Pasal 19

- (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 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.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana 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.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusaha sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

- (1) 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.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok 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.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
 - (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 - (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 4 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.

- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
 - f. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (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.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f di pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam 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 XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,
Ttd.
BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA/SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,
Ttd.
AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42



PENJELASAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;

- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepastasaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.
Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata best before yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Cukup Jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Pasal 18

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Ayat (1)

Pasal 34

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (wise consumerism).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3821



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

NOMOR : PM 77 TAHUN 2011

TENTANG

TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 62 ayat (1) huruf c dan d dan ayat (3), Pasal 165 ayat (1), Pasal 168, Pasal 170, Pasal 172, Pasal 179, Pasal 180, Pasal 184 ayat (3), dan Pasal 186 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 13 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3467);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 212 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4954);

5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan, Organisasi, Tugas Dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT ANGKUTAN UDARA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
2. Pengangkut adalah Badan Usaha Angkutan Udara, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang tentang Penerbangan, dan/atau badan usaha selain Badan Usaha Angkutan Udara yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.
3. Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang *dan/atau* pengirim barang serta pihak ketiga.
4. Angkutan Udara Niaga adalah Angkutan Udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
5. Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

6. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
7. Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.
8. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
9. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
10. Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh pesawat udara termasuk hewan dan tumbuhan selain pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan, barang bawaan atau barang yang tidak bertuan.
11. Kejadian Angkutan Udara adalah kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara.
12. Kecelakaan adalah peristiwa pengoperasian pesawat udara yang mengakibatkan kerusakan berat pada peralatan atau fasilitas yang digunakan dan/atau korban jiwa atau luka serius.
13. Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.
14. Cacat Tetap adalah kehilangan atau menyebabkan tidak berfungsinya salah satu anggota badan atau yang mempengaruhi aktivitas secara normal seperti hilangnya tangan, kaki, atau mata, termasuk dalam pengertian cacat tetap adalah cacat mental.
15. Cacat Tetap Total adalah kehilangan fungsi salah satu anggota badan, termasuk cacat mental sebagai akibat dari Kecelakaan (*accident*) yang diderita sehingga penumpang tidak mampu lagi melakukan pekerjaan yang memberikan penghasilan yang layak diperoleh sesuai dengan pendidikan, keahlian, ketrampilan dan pengalamannya sebelum mengalami cacat.

16. Cacat Tetap Sebagian adalah kehilangan sebagian dari salah satu anggota badan namun tidak mengurangi fungsi dari anggota badan tersebut untuk beraktifitas seperti hilangnya salah satu mata, salah satu lengan mulai dari bahu, salah satu kaki.
17. Cacat Mental adalah tidak berfungsi atau kerusakan yang bersangkutan dengan batin dan watak manusia yang bukan bersifat kerusakan badan atau tenaga.
18. Ganti Rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian.
19. Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dengan konsorsium perusahaan asuransi untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.
20. Perusahaan Asuransi adalah Perusahaan Asuransi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perasuransian.
21. Perusahaan Pialang Asuransi adalah Perusahaan Penunjang Usaha Perasuransian yang memberikan jasa perantara dalam penutupan Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan penanganan penyelesaian ganti kerugian Asuransi dengan bertindak untuk kepentingan pemegang polis dan atau tertanggung.
22. Konsorsium Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara adalah kumpulan sejumlah perusahaan asuransi sebagai satu kesatuan yang terdiri dari ketua dan anggota yang dibentuk berdasarkan perjanjian sebagai Penanggung asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara.
23. Menteri adalah menteri yang membidangi urusan penerbangan.
24. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II

JENIS TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT DAN BESARAN GANTI KERUGIAN

Pasal 2

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

- a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. hilang atau rusaknya bagasi kabin;

- c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat
- d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo;
- e. keterlambatan angkutan udara; dan
- f. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Pasal 3

Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a ditetapkan sebagai berikut :

- a. penumpang yang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena akibat kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian sebesar Rp.1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang;
- b. penumpang yang meninggal dunia akibat suatu kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara pada saat proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau pada saat proses turun dari pesawat udara menuju ruang kedatangan di bandar udara tujuan dan/atau bandar udara persinggahan (transit) diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per penumpang;
- c. penumpang yang mengalami cacat tetap, meliputi :
 - 1) penumpang yang dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang; dan
 - 2) penumpang yang dinyatakan cacat tetap sebagian oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- d. Cacat Tetap Total sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1 yaitu kehilangan penglihatan total dari 2 (dua) mata yang tidak dapat disembuhkan, atau terputusnya 2 (dua) tangan atau 2 (dua) kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki, atau Kehilangan penglihatan total dari 1 (satu) mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 (satu) tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki.

- e. penumpang yang mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit, klinik atau balai pengobatan sebagai pasien rawat inap dan/atau rawat jalan, akan diberikan ganti kerugian sebesar biaya perawatan yang nyata paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) per penumpang.

Pasal 4

- (1) Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.
- (2) Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

Pasal 5

- (1) Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut :
 - a. kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang; dan
 - b. kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- (2) Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- (3) Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Pasal 6

- (1) Pengangkut dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang berharga atau barang yang berharga milik penumpang yang disimpan di dalam bagasi tercatat, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan (*check-in*), penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa di dalam bagasi tercatat terdapat barang berharga atau barang yang berharga, dan pengangkut setuju untuk mengangkutnya.

- (2) Dalam hal pengangkut menyetujui barang berharga atau barang yang berharga di dalam bagasi tercatat diangkut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut dapat meminta kepada penumpang untuk mengasuransikan barang tersebut.

Pasal 7

- (1) Jumlah ganti kerugian terhadap kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d ditetapkan sebagai berikut:
- a. terhadap hilang atau musnah, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per kg.
 - b. terhadap rusak sebagian atau seluruh isi kargo atau kargo, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per kg.
 - c. apabila pada saat menyerahkan kepada pengangkut, pengirim menyatakan nilai kargo dalam surat muatan udara (*airway bill*), ganti kerugian yang wajib dibayarkan oleh pengangkut kepada pengirim sebesar nilai kargo yang dinyatakan dalam surat muatan udara.
- (2) Kargo dianggap hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak seharusnya tiba di tempat tujuan.

Pasal 8

Apabila kargo diangkut melalui lebih dari 1 (satu) moda transportasi, pengangkut hanya bertanggung jawab atas kerusakan sebagian atau keseluruhan atau atas kehilangan kargo selama dalam pengangkutan udara yang menjadi tanggung jawabnya.

Pasal 9

Keterlambatan angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e terdiri dari :

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Pasal 10

Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a ditetapkan sebagai berikut:

- a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;
- b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Pasal 11

Terhadap tidak terangkutnya penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian berupa:

- a. mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
- b. memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan

Pasal 12

- (1) Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
- (2) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.
- (3) Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.

- (4) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*).

Pasal 13

- (1) Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
- (2) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- (3) Teknis Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
- a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
 - b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
 - c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
 - d. keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Pasal 14

Jumlah ganti kerugian untuk pihak ketiga yang meninggal dunia, cacat tetap, luka-luka dan kerugian harta benda sebagai akibat dari peristiwa pengoperasian pesawat udara, kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya benda-benda dari pesawat udara yang dioperasikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf f ditetapkan sebagai berikut :

- a. meninggal dunia diberikan ganti rugi sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per orang;
- b. pihak ketiga yang mengalami cacat tetap, meliputi :
 - 1) pihak ketiga yang dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) per orang;

- 2) pihak ketiga yang dinyatakan cacat tetap sebagian oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam Lampiran Peraturan ini.
- c. Jumlah ganti kerugian untuk pihak ketiga yang menderita luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit, klinik atau balai pengobatan sebagai pasien rawat inap dan/atau rawat jalan ditetapkan paling banyak Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah) per orang;
 - d. jumlah ganti kerugian untuk kerusakan barang milik pihak ketiga hanya terhadap kerugian yang secara nyata diderita berdasarkan penilaian yang layak, sebagai berikut :
 - 1) untuk pesawat udara dengan kapasitas sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk, paling banyak Rp. 50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah);
 - 2) untuk pesawat udara dengan kapasitas lebih dari 30 (tiga puluh) tempat duduk sampai dengan 70 (tujuh puluh) tempat duduk, paling banyak Rp. 100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah);
 - 3) untuk pesawat udara dengan kapasitas lebih dari 70 (tujuh puluh) tempat duduk sampai dengan 150 (seratus lima puluh) tempat duduk, paling banyak Rp. 175.000.000.000,00 (seratus tujuh puluh lima miliar rupiah);
 - 4) untuk pesawat udara dengan kapasitas lebih dari 150 (seratus lima puluh) tempat duduk, paling banyak Rp. 250.000.000.000,00 (dua ratus lima puluh miliar rupiah).

Pasal 15

Besaran ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 10, dan Pasal 14, ditetapkan berdasarkan kriteria:

- a. tingkat hidup yang layak rakyat Indonesia;
- b. kelangsungan hidup Badan Usaha Angkutan Udara;
- c. tingkat inflasi kumulatif;
- d. pendapatan perkapita;
- e. perkiraan usia harapan hidup; dan
- f. perkembangan nilai mata uang.

BAB III

WAJIB ASURANSI TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT

Pasal 16

- (1) Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi dalam bentuk konsorsium asuransi.
- (2) Bentuk Konsorsium bersifat terbuka kepada seluruh perusahaan asuransi yang memenuhi syarat dan perizinan untuk dapat berpartisipasi dalam program Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- (3) Untuk kepentingan Badan Usaha Angkutan Udara sebagai pemegang polis dan/atau tertanggung, maka penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian klaim Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dilakukan dengan menggunakan jasa keperantaraan perusahaan pialang asuransi.
- (4) Perusahaan asuransi sebagai anggota konsorsium asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara kepada Menteri yang bertanggung jawab di bidang pengawasan perasuransian.
- (5) Nilai pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya harus sama dengan jumlah ganti kerugian yang ditentukan dalam Peraturan ini.
- (6) Premi asuransi untuk menutup nilai pertanggungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan perhitungan yang layak sesuai prinsip asuransi yang sehat.
- (7) Ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 16 ayat 1, 2 dan 3 tersebut ditetapkan melalui Keputusan Menteri.

Pasal 17

- (1) Penutupan asuransi tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dibuktikan dengan perjanjian penutupan asuransi.
- (2) Tata cara dan prosedur penutupan asuransi tanggung jawab pengangkut sebagaimana diatur pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penutupan asuransi tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaporkan kepada Direktur Jenderal untuk dicatat dan keperluan evaluasi.
- (4) Dalam hal evaluasi mengindikasikan adanya ketidaksesuaian terhadap ketentuan yang ada atau kelayakan besarnya pertanggungan, Direktur Jenderal dapat meminta penjelasan dari pengangkut dan para pihak yang terkait serta meminta dilakukan peninjauan kembali perjanjian penutupan asuransi.

BAB IV

BATAS TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT

Pasal 18

- (1) Tanggung jawab pengangkut kepada penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan di bandar udara tujuan.
- (2) Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang.
- (3) Tanggung jawab pengangkut terhadap kargo dimulai sejak pengirim barang menerima salinan surat muatan udara dari pengangkut sampai dengan waktu yang ditetapkan sebagai batas pengambilan sebagaimana tertera dalam surat muatan udara (*airway bill*).

Pasal 19

Pengangkut tidak dapat dituntut tanggung jawab untuk membayar ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, Pasal 3 huruf c butir 2, Pasal 14, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa :

- a. kejadian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaian pengangkut atau orang-orang yang dipekerjakannya atau agen-agensinya; atau
- b. kejadian tersebut semata-mata disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang sendiri dan/atau pihak ketiga.

Pasal 20

Tanggung jawab pengangkut dalam peraturan ini berlaku terhadap pengangkut yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga tidak berjadwal (*charter*) atau pihak-pihak lain sebagai pembuat kontrak pengangkutan (*contracting carrier*) sepanjang tidak diperjanjikan lain dan tidak bertentangan dengan peraturan ini.

BAB V

PERSYARATAN DAN TATA CARA PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI KERUGIAN

Pasal 21

- (1) Tuntutan ganti kerugian oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 hanya dapat dilakukan berdasarkan bukti sebagai berikut:

- a. dokumen terkait yang membuktikan sebagai ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket, bukti bagasi tercatat (*claim tag*) atau surat muatan udara (*airway bill*) atau bukti lain yang mendukung dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian jiwa dan raga dan/atau harta benda terhadap pihak ketiga yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara.
- (2) Pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan kepada pengangkut yang secara nyata melakukan pengangkutan udara (*actual carrier*), apabila pengangkutan udara tersebut dilakukan lebih dari satu Badan Usaha Angkutan Udara.

Pasal 22

- (1) Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo diterima oleh penumpang atau oleh orang yang berhak untuk menerima tidak ada keluhan, maka merupakan bukti bagasi tercatat dan/atau kargo tersebut diterima dalam keadaan baik sesuai dengan dokumen yang pada saat diterima.
- (2) Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo yang diterima dalam keadaan rusak, musnah dan/atau hilang, tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang atau penerima kargo.
- (3) Jika terjadi keterlambatan penerimaan bagasi tercatat dan/atau kargo, tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diterima pemilik bagasi tercatat sesuai tanda bukti bagasi tercatat (*claim tag*) di terminal kedatangan atau kargo diterima oleh penerima di tempat tujuan yang telah ditetapkan.

BAB VI

PENYELESAIAN SENGKETA

Pasal 23

Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Penyelesaian masalah pembuktian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

EVALUASI, PELAPORAN DAN PENGAWASAN

Pasal 25

- (1) Direktur Jenderal melakukan evaluasi setiap 2 (dua) tahun terhadap pelaksanaan asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
- (2) Pengangkut dan perusahaan asuransi dan/atau Ketua Konsorsium wajib menyampaikan laporan pelaksanaan asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara secara berkala setiap 1 (satu) tahun atau setiap terjadi perubahan pertanggungan kepada Direktur Jenderal.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. data, jumlah dan jenis kepersertaan asuransi;
 - b. lingkup pertanggungan termasuk besaran pertanggungan;
 - c. jumlah klaim yang diajukan dan jumlah klaim yang disetujui; dan
 - d. masa pertanggungan.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 26

- (1) Direktur Jenderal dapat memberikan sanksi administratif kepada pengangkut yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu masing-masing 1 (satu) bulan;

- b. apabila peringatan sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak ditaati dilanjutkan dengan pembekuan izin usaha angkutan udara niaga untuk jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender.
- (3) Apabila pembekuan izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b habis jangka waktunya dan tidak ada usaha perbaikan, dilakukan pencabutan izin usaha.
- (4) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghapus tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, dan/ atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Pasal 27

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.
- (2) Direktur Jenderal dapat mengusulkan perusahaan asuransi dan/atau konsorsium asuransi, termasuk penanggungjawabnya ke dalam daftar hitam (*black list*) apabila terbukti tidak melakukan pembayaran atau tidak sanggup membayar ganti kerugian sesuai kewajibannya.
- (3) Usulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Menteri untuk selanjutnya diteruskan kepada Menteri yang melaksanakan pembinaan dan pengawasan di bidang usaha perasuransian untuk diambil tindakan lebih lanjut sesuai peraturan perundang-undangan perasuransian.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 28

- (1) Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, perjanjian penutupan asuransi antara pengangkut dan perusahaan asuransi atau konsorsium asuransi yang telah ada tetap berlaku sampai dengan berakhirnya perjanjian;
- (2) Badan usaha angkutan udara yang telah melakukan penutupan asuransi tanggung jawab wajib menyesuaikan jenis tanggung jawabnya dan besaran ganti kerugian sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lama 60 (enam puluh) hari kalender terhitung sejak Peraturan Menteri diberlakukan;

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan ini mulai berlaku 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri Perhubungan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Agustus 2011

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

FREDDY NUMBERI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Agustus 2011

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA,
REPUBLIK INDONESIA

ttd

PATRIALIS AKBAR

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR 486

Salinan sesuai dengan aslinya
pada Berita Hukum dan KSLN
Pelaksana Harian



h

HARI KRISWANTO, SH, DESS
Pembina (IV/a)
NIP. 19631115 199203 1 001

Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan
Nomor : PM 77 Tahun 2011
Tanggal : 8 Agustus 2011

BESARAN GANTI KERUGIAN CACAT TETAP SEBAGIAN

CACAT TETAP SEBAGIAN	BESARAN GANTI KERUGIAN
a. Satu mata	Rp. 150.000.000,-
b. Kehilangan pendengaran	Rp. 150.000.000,-
c. Ibu jari tangan kanan	Rp. 125.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 62.500.000,-
d. Jari telunjuk kanan	Rp. 100.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 50.000.000,-
e. Jari telunjuk kiri	Rp. 125.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 25.000.000,-
f. Jari kelingking kanan	Rp. 62.500.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 20.000.000,-
g. Jari Kelingking Kiri	Rp. 35.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 11.500.000,-
h. Jari Tengah atau jari manis	Rp. 50.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 16.500.000,-
i. Jari tengah atau jari manis kiri	Rp. 40.000.000,-
- tiap satu ruas	Rp. 13.000.000,-

Penjelasan :

Bagi mereka yang kidal, perkataan kanan dibaca kiri, demikian sebaliknya.

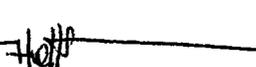
Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Agustus 2011

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

FREDDY NUMBERI

Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN
Pelaksana Harian



HARRY KRISWANTO, SH, DESS
Pembina (IV/a)
NIP. 19631115 199203 1 001



I

(Acts whose publication is obligatory)

REGULATION (EC) No 261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL
of 11 February 2004
establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied
boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91
(Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 80(2) thereof,

Having regard to the proposal from the Commission ⁽¹⁾,

Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee ⁽²⁾,

After consulting the Committee of the Regions,

Acting in accordance with the procedure laid down in Article 251 of the Treaty ⁽³⁾, in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 1 December 2003,

Whereas:

(1) Action by the Community in the field of air transport should aim, among other things, at ensuring a high level of protection for passengers. Moreover, full account should be taken of the requirements of consumer protection in general.

(2) Denied boarding and cancellation or long delay of flights cause serious trouble and inconvenience to passengers.

(3) While Council Regulation (EEC) No 295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for a denied boarding compensation system in scheduled air transport ⁽⁴⁾ created basic protection for passengers, the number of passengers denied boarding against their will remains too high, as does that affected by cancellations without prior warning and that affected by long delays.

⁽¹⁾ OJ C 103 E, 30.4.2002, p. 225 and OJ C 71 E, 25.3.2003, p. 188.

⁽²⁾ OJ C 241, 7.10.2002, p. 29.

⁽³⁾ Opinion of the European Parliament of 24 October 2002 (OJ C 300 E, 11.12.2003, p. 443), Council Common Position of 18 March 2003 (OJ C 125 E, 27.5.2003, p. 63) and Position of the European Parliament of 3 July 2003. Legislative Resolution of the European Parliament of 18 December 2003 and Council Decision of 26 January 2004.

⁽⁴⁾ OJ L 36, 8.2.1991, p. 5.

(4) The Community should therefore raise the standards of protection set by that Regulation both to strengthen the rights of passengers and to ensure that air carriers operate under harmonised conditions in a liberalised market.

(5) Since the distinction between scheduled and non-scheduled air services is weakening, such protection should apply to passengers not only on scheduled but also on non-scheduled flights, including those forming part of package tours.

(6) The protection accorded to passengers departing from an airport located in a Member State should be extended to those leaving an airport located in a third country for one situated in a Member State, when a Community carrier operates the flight.

(7) In order to ensure the effective application of this Regulation, the obligations that it creates should rest with the operating air carrier who performs or intends to perform a flight, whether with owned aircraft, under dry or wet lease, or on any other basis.

(8) This Regulation should not restrict the rights of the operating air carrier to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable.

(9) The number of passengers denied boarding against their will should be reduced by requiring air carriers to call for volunteers to surrender their reservations, in exchange for benefits, instead of denying passengers boarding, and by fully compensating those finally denied boarding.

- (10) Passengers denied boarding against their will should be able either to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or to continue them under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.
- (11) Volunteers should also be able to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or continue them under satisfactory conditions, since they face difficulties of travel similar to those experienced by passengers denied boarding against their will.
- (12) The trouble and inconvenience to passengers caused by cancellation of flights should also be reduced. This should be achieved by inducing carriers to inform passengers of cancellations before the scheduled time of departure and in addition to offer them reasonable re-routing, so that the passengers can make other arrangements. Air carriers should compensate passengers if they fail to do this, except when the cancellation occurs in extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.
- (13) Passengers whose flights are cancelled should be able either to obtain reimbursement of their tickets or to obtain re-routing under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.
- (14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.
- (15) Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.
- (16) In cases where a package tour is cancelled for reasons other than the flight being cancelled, this Regulation should not apply.
- (17) Passengers whose flights are delayed for a specified time should be adequately cared for and should be able to cancel their flights with reimbursement of their tickets or to continue them under satisfactory conditions.
- (18) Care for passengers awaiting an alternative or a delayed flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.
- (19) Operating air carriers should meet the special needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them.
- (20) Passengers should be fully informed of their rights in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, so that they can effectively exercise their rights.
- (21) Member States should lay down rules on sanctions applicable to infringements of the provisions of this Regulation and ensure that these sanctions are applied. The sanctions should be effective, proportionate and dissuasive.
- (22) Member States should ensure and supervise general compliance by their air carriers with this Regulation and designate an appropriate body to carry out such enforcement tasks. The supervision should not affect the rights of passengers and air carriers to seek legal redress from courts under procedures of national law.
- (23) The Commission should analyse the application of this Regulation and should assess in particular the opportunity of extending its scope to all passengers having a contract with a tour operator or with a Community carrier, when departing from a third country airport to an airport in a Member State.
- (24) Arrangements for greater cooperation over the use of Gibraltar airport were agreed in London on 2 December 1987 by the Kingdom of Spain and the United Kingdom in a joint declaration by the Ministers of Foreign Affairs of the two countries. Such arrangements have yet to enter into operation.
- (25) Regulation (EEC) No 295/91 should accordingly be repealed,

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

Article 1

Subject

1. This Regulation establishes, under the conditions specified herein, minimum rights for passengers when:

- (a) they are denied boarding against their will;
- (b) their flight is cancelled;
- (c) their flight is delayed.

2. Application of this Regulation to Gibraltar airport is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

3. Application of this Regulation to Gibraltar airport shall be suspended until the arrangements in the Joint Declaration made by the Foreign Ministers of the Kingdom of Spain and the United Kingdom on 2 December 1987 enter into operation. The Governments of Spain and the United Kingdom will inform the Council of such date of entry into operation.

Article 2

Definitions

For the purposes of this Regulation:

- (a) 'air carrier' means an air transport undertaking with a valid operating licence;
- (b) 'operating air carrier' means an air carrier that performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger or on behalf of another person, legal or natural, having a contract with that passenger;
- (c) 'Community carrier' means an air carrier with a valid operating licence granted by a Member State in accordance with the provisions of Council Regulation (EEC) No 2407/92 of 23 July 1992 on licensing of air carriers ⁽¹⁾;
- (d) 'tour operator' means, with the exception of an air carrier, an organiser within the meaning of Article 2, point 2, of Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours ⁽²⁾;
- (e) 'package' means those services defined in Article 2, point 1, of Directive 90/314/EEC;
- (f) 'ticket' means a valid document giving entitlement to transport, or something equivalent in paperless form, including electronic form, issued or authorised by the air carrier or its authorised agent;
- (g) 'reservation' means the fact that the passenger has a ticket, or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the air carrier or tour operator;
- (h) 'final destination' means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected;
- (i) 'person with reduced mobility' means any person whose mobility is reduced when using transport because of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual impairment, age or any other cause of disability, and whose situation needs special attention and adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers;
- (j) 'denied boarding' means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation;
- (k) 'volunteer' means a person who has presented himself for boarding under the conditions laid down in Article 3(2) and responds positively to the air carrier's call for passengers prepared to surrender their reservation in exchange for benefits.
- (l) 'cancellation' means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.

Article 3

Scope

1. This Regulation shall apply:
 - (a) to passengers departing from an airport located in the territory of a Member State to which the Treaty applies;
 - (b) to passengers departing from an airport located in a third country to an airport situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, unless they received benefits or compensation and were given assistance in that third country, if the operating air carrier of the flight concerned is a Community carrier.
2. Paragraph 1 shall apply on the condition that passengers:
 - (a) have a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation referred to in Article 5, present themselves for check-in,
 - as stipulated and at the time indicated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier, the tour operator or an authorised travel agent,
 - or, if no time is indicated,
 - not later than 45 minutes before the published departure time; or
 - (b) have been transferred by an air carrier or tour operator from the flight for which they held a reservation to another flight, irrespective of the reason.
3. This Regulation shall not apply to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public. However, it shall apply to passengers having tickets issued under a frequent flyer programme or other commercial programme by an air carrier or tour operator.

⁽¹⁾ OJ L 240, 24.8.1992, p. 1.

⁽²⁾ OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

4. This Regulation shall only apply to passengers transported by motorised fixed wing aircraft.

5. This Regulation shall apply to any operating air carrier providing transport to passengers covered by paragraphs 1 and 2. Where an operating air carrier which has no contract with the passenger performs obligations under this Regulation, it shall be regarded as doing so on behalf of the person having a contract with that passenger.

6. This Regulation shall not affect the rights of passengers under Directive 90/314/EEC. This Regulation shall not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the flight.

Article 4

Denied boarding

1. When an operating air carrier reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first call for volunteers to surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passenger concerned and the operating air carrier. Volunteers shall be assisted in accordance with Article 8, such assistance being additional to the benefits mentioned in this paragraph.

2. If an insufficient number of volunteers comes forward to allow the remaining passengers with reservations to board the flight, the operating air carrier may then deny boarding to passengers against their will.

3. If boarding is denied to passengers against their will, the operating air carrier shall immediately compensate them in accordance with Article 7 and assist them in accordance with Articles 8 and 9.

Article 5

Cancellation

1. In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall:

- (a) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 8; and
- (b) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 9(1)(a) and 9(2), as well as, in event of re-routing when the reasonably expected time of departure of the new flight is at least the day after the departure as it was planned for the cancelled flight, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
- (c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:
 - (i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or

- (ii) they are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; or

- (iii) they are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

2. When passengers are informed of the cancellation, an explanation shall be given concerning possible alternative transport.

3. An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

4. The burden of proof concerning the questions as to whether and when the passenger has been informed of the cancellation of the flight shall rest with the operating air carrier.

Article 6

Delay

1. When an operating air carrier reasonably expects a flight to be delayed beyond its scheduled time of departure:

- (a) for two hours or more in the case of flights of 1 500 kilometres or less; or
- (b) for three hours or more in the case of all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres and of all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres; or

- (c) for four hours or more in the case of all flights not falling under (a) or (b),

passengers shall be offered by the operating air carrier:

- (i) the assistance specified in Article 9(1)(a) and 9(2); and
- (ii) when the reasonably expected time of departure is at least the day after the time of departure previously announced, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
- (iii) when the delay is at least five hours, the assistance specified in Article 8(1)(a).

2. In any event, the assistance shall be offered within the time limits set out above with respect to each distance bracket.

Article 7

Right to compensation

1. Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to:

- (a) EUR 250 for all flights of 1 500 kilometres or less;
- (b) EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres, and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres;
- (c) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

In determining the distance, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time.

2. When passengers are offered re-routing to their final destination on an alternative flight pursuant to Article 8, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked

- (a) by two hours, in respect of all flights of 1 500 kilometres or less; or
- (b) by three hours, in respect of all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres; or
- (c) by four hours, in respect of all flights not falling under (a) or (b),

the operating air carrier may reduce the compensation provided for in paragraph 1 by 50 %.

3. The compensation referred to in paragraph 1 shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

4. The distances given in paragraphs 1 and 2 shall be measured by the great circle route method.

Article 8

Right to reimbursement or re-routing

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

- (a) — reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,
 - a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;
- (b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or

(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

2. Paragraph 1(a) shall also apply to passengers whose flights form part of a package, except for the right to reimbursement where such right arises under Directive 90/314/EEC.

3. When, in the case where a town, city or region is served by several airports, an operating air carrier offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.

Article 9

Right to care

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered free of charge:

- (a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;
- (b) hotel accommodation in cases
 - where a stay of one or more nights becomes necessary, or
 - where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary;
- (c) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).

2. In addition, passengers shall be offered free of charge two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.

3. In applying this Article, the operating air carrier shall pay particular attention to the needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as to the needs of unaccompanied children.

Article 10

Upgrading and downgrading

1. If an operating air carrier places a passenger in a class higher than that for which the ticket was purchased, it may not request any supplementary payment.

2. If an operating air carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, it shall within seven days, by the means provided for in Article 7(3), reimburse

- (a) 30 % of the price of the ticket for all flights of 1 500 kilometres or less, or

- (b) 50 % of the price of the ticket for all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres, except flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments, and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres, or
- (c) 75 % of the price of the ticket for all flights not falling under (a) or (b), including flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments.

Article 11

Persons with reduced mobility or special needs

- Operating air carriers shall give priority to carrying persons with reduced mobility and any persons or certified service dogs accompanying them, as well as unaccompanied children.
- In cases of denied boarding, cancellation and delays of any length, persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as unaccompanied children, shall have the right to care in accordance with Article 9 as soon as possible.

Article 12

Further compensation

- This Regulation shall apply without prejudice to a passenger's rights to further compensation. The compensation granted under this Regulation may be deducted from such compensation.
- Without prejudice to relevant principles and rules of national law, including case-law, paragraph 1 shall not apply to passengers who have voluntarily surrendered a reservation under Article 4(1).

Article 13

Right of redress

In cases where an operating air carrier pays compensation or meets the other obligations incumbent on it under this Regulation, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting its right to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable. In particular, this Regulation shall in no way restrict the operating air carrier's right to seek reimbursement from a tour operator or another person with whom the operating air carrier has a contract. Similarly, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting the right of a tour operator or a third party, other than a passenger, with whom an operating air carrier has a contract, to seek reimbursement or compensation from the operating air carrier in accordance with applicable relevant laws.

Article 14

Obligation to inform passengers of their rights

1. The operating air carrier shall ensure that at check-in a clearly legible notice containing the following text is displayed in a manner clearly visible to passengers: 'If you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance'.

2. An operating air carrier denying boarding or cancelling a flight shall provide each passenger affected with a written notice setting out the rules for compensation and assistance in line with this Regulation. It shall also provide each passenger affected by a delay of at least two hours with an equivalent notice. The contact details of the national designated body referred to in Article 16 shall also be given to the passenger in written form.

3. In respect of blind and visually impaired persons, the provisions of this Article shall be applied using appropriate alternative means.

Article 15

Exclusion of waiver

- Obligations vis-à-vis passengers pursuant to this Regulation may not be limited or waived, notably by a derogation or restrictive clause in the contract of carriage.
- If, nevertheless, such a derogation or restrictive clause is applied in respect of a passenger, or if the passenger is not correctly informed of his rights and for that reason has accepted compensation which is inferior to that provided for in this Regulation, the passenger shall still be entitled to take the necessary proceedings before the competent courts or bodies in order to obtain additional compensation.

Article 16

Infringements

1. Each Member State shall designate a body responsible for the enforcement of this Regulation as regards flights from airports situated on its territory and flights from a third country to such airports. Where appropriate, this body shall take the measures necessary to ensure that the rights of passengers are respected. The Member States shall inform the Commission of the body that has been designated in accordance with this paragraph.

2. Without prejudice to Article 12, each passenger may complain to any body designated under paragraph 1, or to any other competent body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation at any airport situated on the territory of a Member State or concerning any flight from a third country to an airport situated on that territory.

3. The sanctions laid down by Member States for infringements of this Regulation shall be effective, proportionate and dissuasive.

Article 17

Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council by 1 January 2007 on the operation and the results of this Regulation, in particular regarding:

- the incidence of denied boarding and of cancellation of flights,
- the possible extension of the scope of this Regulation to passengers having a contract with a Community carrier or holding a flight reservation which forms part of a 'package

tour' to which Directive 90/314/EEC applies and who depart from a third-country airport to an airport in a Member State, on flights not operated by Community air carriers,

- the possible revision of the amounts of compensation referred to in Article 7(1).

The report shall be accompanied where necessary by legislative proposals.

Article 18

Repeal

Regulation (EEC) No 295/91 shall be repealed.

Article 19

Entry into force

This Regulation shall enter into force on 17 February 2005.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 11 February 2004.

For the European Parliament

The President

P. COX

For the Council

The President

M. McDOWELL