

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN

BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOT 8 TAHUN 1999

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Mengenai Perbuatan Melawan Hukum

1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Sebelum membahas mengenai perlindungan konsumen yang merupakan segala upaya dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang akan merugikan hak-hak konsumen sebagaimana yang dituangkan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedikitnya perlu dibahas mengenai sebab-akibat adanya perlindungan konsumen itu dibuat. Karena tidak akan ada peraturan terkait perlindungan terhadap sesuatu bila tidak ada perbuatan sewenang-wenang atau perbuatan yang bertentangan dengan peraturan sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi pihak lain.

Banyak yang mengartikan bahwa perbuatan yang bertentangan dengan peraturan ini dengan istilah perbuatan melawan hukum, dimana terjadinya perbuatan yang melawan undang-undang, perbuatan yang bertentangan dengan hak-hak orang lain sehingga mengakibatkan kerugian

bagi pihak lain. Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), menyatakan bahwa :³⁰

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Dalam ilmu Hukum dikenal terdapat tiga kategori dari perbuatan melawan hukum sebagai berikut³¹:

- a) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
- b) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
- c) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

2. Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Dari yang tercantum dalam undang-undang baik pengertian di atas maka dapat ditarik unsur-unsur PMH sebagai berikut:³²

1. Ada perbuatan melawan hukum;
2. Ada kesalahan;
3. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan;
4. Ada kerugian.

Adapun penjelasan dari setiap unsur-unsur PMH tersebut :

a) Adanya perbuatan melawan hukum

Suatu perbuatan melawan hukum merupakan suatu perbuatan yang dianggap melawan kaidah-kaidah hukum, asas kepatutan dan asas kesusilaan yang hidup di masyarakat.

³⁰ Sri Wardah dan Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata dan Perkembangannya di Indonesia*, Gama Media, , Yogyakarta, 2006, hlm. 8.

³¹ Munir Fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.3.

³² Sri Wardah dan Bambang Sutiyoso, *Ibid*.

b) Adanya kesalahan

Adanya kesalahan ini, baik kesalahan yang tidak disengaja maupun disengaja. Dalam ilmu hukum perdata baik kesalahan atas dasar kesengajaan ataupun kurang hati-hatian memiliki akibat hukum yang sama.

c) Adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.

Adanya kausalitas dalam hukum perdata adalah untuk meneliti hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat dimintakan pertanggungjawaban³³. menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggungjawaban perlu dibuktikan terlebih dahulu hubungan sebab-akibat dari pelaku kepada korban. Hubungan ini menyangkut pada kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku.

d) Adanya kerugian.

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi dua klasifikasi, kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian materil merupakan kerugian yang secara nyata diderita oleh korban. Adapun

³³ Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, Lex Jurnalica, Volume 10-Nomor 2, Agustus 2013, halaman 117

yang dimaksud dengan kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari.³⁴

Dapat disimpulkan bahwa bila terdapat seseorang yang merasa dirinya sebagai korban yang dirugikan dan akan menggugat pihak lain yang dianggap melakukan sebuah perbuatan melawan hukum dan akan mengajukan gugatan akan hal ini, wajib menunjukkan unsur-unsur tersebut.

B. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peran hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi *negative* bagi konsumen.³⁵

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "*konsumen*", konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembedah.³⁶

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang

³⁴ Bimo Prasetyo, *Di Mana Pengaturan kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia?*

³⁵ Erman Rajagukguk, "*Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*", Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 2

³⁶ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarmanto, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm 1

mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.³⁷

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper). Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy dengan mengatakan, “*Consumers by definition include us all*”.³⁸

Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan sebagai berikut :

“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.”

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah :

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undangundang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.”

Dalam pengertian sehari-hari sering kali dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris; *buyer*, Belanda; *koper*). Pengertian

³⁷ Janus Sidalabok, “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, Medan, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 14.

³⁸ Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, Jakarta, PT. Grasindo, 2003, hlm. 2.

konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, di situ tidak ada disebut kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya Karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.³⁹

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :⁴⁰

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; dan
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Az. Nasution berpendapat bahwa :⁴¹

“Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.”

³⁹ Siahaan N.H.T, “*Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*”, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm 22-24

⁴⁰ Adrianus Meliala, “*Praktik Bisnis Curang*”, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2006, hlm 2.

⁴¹ Az. Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*”, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 11.

Namun ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁴²

Happy Susanto, menyatakan bahwa :⁴³

“Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak

⁴² *Ibid*, ⁴² Az. Nasution.

⁴³ Happy Susanto, “*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*”, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm 4.

bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.⁴⁴

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :⁴⁵

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam mewujudkan keadilan Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan “*the end of the justice to secure from the injury*” atau akhir dari keadilan untuk menyelamatkan atau membebaskan dari ketidakadilan. Menurut G.W.Paton, hak yang

⁴⁴ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm. 23.

⁴⁵ Erman Rajagukguk et al, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm. 7.

diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (*the element of will*). Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakekatnya adalah abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.⁴⁶

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, Asas berarti hukum dasar, dasar dan cita-cita. Asas adalah dasar sesuatu yang dijadikan tumpuan berpikir, berpendapat dan bertindak. Asas-asas pembentuk peraturan perundang-undangan berarti dasar atau sesuatu yang dijadikan tumpuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan. Apabila terjadi pertentangan dalam system hukum, maka asas berperan sebagai alat untuk mencari jalan keluar atau solusi untuk mengatasi pertentangan tersebut. Pengertian asas menurut ahli adalah prinsip dasar yang menjadi acuan berfikir seseorang dalam mengambil keputusan-keputusan yang di di dalam hidupnya. Dalam menyusun peraturan perundang-undangan banyak para ahli yang

⁴⁶ Ahmad Ali, "*Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan sosiologis)*", Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm 85.

mengemukakan pendapatnya, meskipun berbeda redaksi, pada dasarnya mengarah pada substansi yang sama. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Maksud asas-asas dalam perlindungan konsumen adalah :⁴⁷

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan.

b. Asas Keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

⁴⁷ *Op.Cit*, Happy Susanto, hlm 17

Maksud asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhan terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara social dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan itu telah disahkan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan perlindungan konsumen diatur dalam

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴⁸

- 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.

4. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, menyatakan bahwa :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

⁴⁸ Abdul R. Saliman, *“Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus”*, Kencana, Jakarta, 2015, hlm 190-192

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pengertian konsumen menurut Janus Sidabalok, yaitu :⁴⁹

“Konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya”.

C. Tinjauan Umum Mengenai Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, menyatakan bahwa :

“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.”

Menurut Henry, pelaku usaha sama dengan produsen yang artinya :⁵⁰

“Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan

⁴⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 17.

⁵⁰ Harry Duintjer Tebbens, *International Product Liability*, Sijthoff & Noordhaff International Publishers, Netherland, 1980, hlm. 4.

konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen dapat diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen.

2. Pengertian Produk

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. Dalam tingkat pengecer, produk sering disebut sebagai merchandise. Dalam manufaktur, produk dibeli dalam bentuk barang mentah dan dijual sebagai barang jadi. Produk yang berupa barang mentah seperti metal atau hasil pertanian sering pula disebut sebagai komoditas.⁵¹

Menurut Nandan Lima krina dalam bukunya menyatakan bahwa :

“Istilah produk merupakan suatu istilah untuk mengenali barang yang terlihat di sektor wisata seperti sabun, televisi, dan lain-lain serta jasa yang tidak terlihat seperti salon,tempat cuci mobil, dan lain-lain. Istilah produk secara luas diinterprestasikan dan menunjuk sesuatu yang bisa ditawarkan dipasar oleh organisasi atau perorangan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.”

⁵¹ Wikipedia, *Produk*, diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Produk>, pada tanggal 14 Juni 2020 pukul 23.22 WIB.

3. Hak serta Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa hak konsumen adalah sebagai berikut :

- 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; dan
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan konsumen pada dasarnya dibentuk guna melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen, adapun hak-hak konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy yaitu :⁵²

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

Menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa hak pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- 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.

⁵² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. III, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 25.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Artinya, yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁵³

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembannya, dalam hal ini Kewajiban Pelaku Usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perikatan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 BW. Untuk itu, dalam menjamin terciptanya upaya perlindungan konsumen yang efektif maka, Undang-undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajiban kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha.

Ada enam kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 di antaranya:

- a. Beretikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

⁵³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Ibid*, hlm. 56.

- 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 diperdagangkan; dan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Di samping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh *developer* (pelaku usaha), ada tanggung jawab (*Product Liability*) yang harus dipikul oleh *developer* (pelaku usaha) sebagai bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatannya dalam berusaha. Sehingga diharapkan adanya kewajiban dari *developer* (pelaku usaha) untuk selalu bersikap hati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.⁵⁴

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- e. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

⁵⁴ Abdul Halim Berkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 45

- f. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- g. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- h. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut Ahmad Miru menyatakan bahwa Konsumen memiliki kewajiban sebagai berikut :⁵⁵

- 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. Kewajiban ini tertuju pada saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, karena kemungkinan konsumen dapat merugikan pelaku usaha dimulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha;
- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati; dan
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini dimaksudkan dalam memberikan perimbangan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

⁵⁵ **Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo**, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta, 2004, hlm. 54.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha yang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pada intinya:

- a. Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1));
- b. Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 20;
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri(Pasal 29 ayat (1) dan (2));
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubahan produk) merugikan konsumen (Pasal 24); dan
- e. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

Tanggung jawab (*Product Liability*) dapat didefinisikan sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*), dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu :⁵⁶

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan secara hukum seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya;
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presempion of libility*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat;
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presump of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah; dan
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Stricy libility*), dalam prinsip ini merupakan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada

⁵⁶ Ahmadi Muri & Sutarman Yodo, *ibid*, hlm. 56.

pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*;

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*Limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada Perundang-undangan yang berlaku.