

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DAN TEORI PERJANJIAN SERTA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

A. Perlindungan Hukum

Subjek hukum selaku pemikul hak-hak dan kewajiban, baik itu manusia, badan hukum, maupun jabatan, dapat melakukan tindakan-tindakan hukum berdasarkan kemampuan atau kewenangan yang dimilikinya.

Tindakan hukum ini merupakan lahirnya hubungan hukum, yakni interaksi antar subjek hukum yang memiliki relevansi hukum atau mempunyai akibat-akibat hukum. Agar hubungan hukum antar subjek hukum itu berjalan secara harmonis, seimbang dan adil dalam arti setiap subjek hukum mendapatkan apa yang menjadi haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya, hukum tampil sebagai aturan main dalam mengatur hubungan hukum tersebut.

Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur, dan instrumen perlindungan yang diarahkan pada suatu tujuan yaitu untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai, dan adil. Tujuan hukum akan tercapai jika masing-masing subjek hukum mendapatkan hak-haknya secara wajar dan menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Hukum yang mengatur hubungan hukum antara pemerintah dan warga negara adalah hukum administrasi negara atau hukum perdata, tergantung dari sifat dan kedudukan pemerintah dalam melakukan tindakan hukum tersebut.

Pemerintah memiliki dua kedudukan hukum yaitu sebagai wakil dari badan hukum publik dan sebagai pejabat dari jabatan pemerintahan. Ketika pemerintah melakukan tindakan hukum dalam kapasitasnya sebagai wakil dari badan hukum, tindakan tersebut diatur dan tunduk pada hukum keperdataan, sedangkan ketika pemerintah bertindak dalam kapasitasnya sebagai pejabat, tindakan itu diatur dan tunduk pada hukum administrasi negara.

Macam-macam perbuatan pemerintahan yang memungkinkan timbulnya kerugian masyarakat bagi seseorang atau badan hukum perdata, secara umum ada tiga macam perbuatan pemerintahan, yaitu perbuatan pemerintahan dalam bidang pembuatan peraturan perundang-undangan, perbuatan pemerintahan dalam penerbitan ketetapan, dan perbuatan pemerintah dalam bidang keperdataan.

Penguasa dapat dianggap melakukan perbuatan melawan hukum karena melanggar hak subjektif orang lain apabila:

1. Penguasa melakukan perbuatan yang bersumber pada hubungan hukum perdata serta melanggar ketentuan dalam hukum tersebut
2. Penguasa melakukan perbuatan yang bersumber pada hukum publik serta melanggar ketentuan kaedah hukum tersebut.

Kamus umum Bahasa Indonesia disusun W.J.S. Poerwodarminto bahwa perlindungan artinya tempat berlindung, terkait dengan perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon menyatakan sarana perlindungan hukum ada dua, yaitu : sarana

perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif. Sarana perlindungan hukum preventif terutama erat kaitannya dengan azas *freis ermessen* sebagai bentuk perlindungan hukum secara umum.

Sedangkan sarana perlindungan hukum represif di Indonesia ditangani oleh badan-badan : Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum, Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi dan badan-badan khusus.¹⁰

Secara filosofis manusia selalu mencari perlindungan dari ketidakseimbangan yang dijumpainya baik yang menyangkut hak-haknya maupun perilaku terhadapnya. Perlindungan itu, menurut Irsan, dapat berupa perbuatan maupun melalui aturan-aturan sehingga tercapai keseimbangan yang selaras bagi kehidupan. Hukum, menurut Irsan, dalam hal ini hukum pidana, merupakan salah satu upaya untuk menyeimbangkan hak-hak tersebut.²⁹

Sehubungan dengan itu, Kongres PBB ke-7 di Milan, Italia, tersebut juga menyebut tentang perlunya diambil tindakan-tindakan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap korban yang selengkapnya dinyatakan sebagai berikut :

The necessary legislative and other measures should be taken in order to provide the victims of crime with effective means of legal protection, including compensation for damage suffered by them as a result of the crimes.

Perlindungan hukum bila dijelaskan harafiah dapat menimbulkan banyak persepsi, oleh karena hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hokum, setiap aparat penegak hukum jelas wajib

¹⁰ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat*, Bina Ilmu, Surabaya , Hal. 10

menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu¹¹.

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni¹²:

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
- b. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini

¹¹ <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 29 Mei 2020

¹² Ibid

memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut lili rasjidi dan I.B Wysa Putra berpendapat bahwa hokum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif, Pendapat Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹³

Pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan kebebasan bertindak dan mempunyai kedudukan istimewa dibandingkan dengan rakyat biasa. Oleh karena itu, persoalan menggugat pemerintah dimuka hakim tidaklah dapat dipersamakan dengan menggugat rakyat biasa. Persoalan menggugat pemerintah

¹³ Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, "Hukum Sebagai Suatu Sistem", (Bandung, Remaja Rusdakarya, 1993),h 118.

ini dianggap sebagai salah satu bagian yang sulit dari ilmu hukum perdata dan hukum administrasi.

Perkenaan dengan kedudukan pemerintah sebagai wakil badan hukum publik yang dapat melakukan tindakan-tindakan hukum dalam bidang keperdataan seperti jual beli, sewa menyewa, membuat perjanjian, dan sebagainya, Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pemerintah tersebut secara khusus diatur dalam pasal 1364 KUH Perdata yang berbunyi “ tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

Pada periode sebelum 1919 ketentuan Pasal 1365 ditfsirkan secara sempit, dengan unsur-unsur

1. Pebuatan melawan hukum
2. Timbulnya kerugian
3. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian
4. Kesalahan pada pelaku.

Setelah tahun 1919 kriteria perbuatan melawan hukum adalah diantaranya

1. Mengagnggu hak orang lain
2. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku
3. Bertentangan dengan kesusilaan
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, sikap hati-hati yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat.

Di Indonesia ada dua Yurisprudensi Mahkamah Agung yang menunjukkan pergeseran criteria perbuatan melawan hukum oleh penguasa.

- a. Keputusan MA dalam perkara Kasum, yang dalam kasus ini MA berpendirian bahwa perbuatan melawan hukum terjadi apabila ada perbuatan sewenang-wenang dari pemerintah atau merupakan tindakan yang tiada cukup anasir kepentingan umum.
- b. Keputusan MA dalam perkara Josopandojo, yang dalam kasus ini MA berpendirian bahwa criteria onrecomatige overheidsdaad adalah undang-undang dan peraturan formal yang berlaku, keputusan dalam masyarakat yang harus dipatuhi oleh penguasa.

Keputusan MA ini menunjukkan bahwa criteria perbuatan melawan hukum penguasa adalah sebagai berikut

- a. Perbuatan penguasa itu melanggar undang2 dan peraturan formal yang berlaku.
- b. Perbuatan penguasa melanggar kepentingan dalam masyarakat yang seharusnya dipatuhinya.

Kedudukan pemerintah atau administrasi Negara dalam hal ini tidak berbeda dengan seseorang atau badan hukum perdata yaitu sejajar sehingga pemerintah dapat menjadi tergugat maupun penggugat. Hukum perdata memberikan perlindungan yang sama baik kepada pemerintah maupun seseorang atau badan hukum perdata.

Kedudukan pemerintah yang serba khusus terutama karena sifat-sifat istimewa yang melekat padanya, yang tidak dimiliki oleh warga biasa, telah menyebabkan perbedaan pendapat yang berkepanjangan dalam sejarah pemikiran hukum, yaitu berkenaan dengan apakah negara dapat digugat atau tidak didepan

hakim. Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya memerlukan kebebasan bertindak dan mempunyai kedudukan istimewa dibandingkan dengan rakyat biasa. Oleh karena itu, persoalan menggugat pemerintah dimuka hakim tidaklah dapat dipersamakan dengan menggugat rakyat biasa.

Secara teoritis, *Kranenburger* memaparkan secara kronologis adanya 7 konsep mengenai permasalahan apakah negara dapat digugat dimuka hakim perdata. *Pertama*, konsep negara sebagai lembaga kekuasaan dikaitkan dengan konsep hukum sebagai keputusan kehendak yang diwujudkan oleh kekuasaan menyatakan bahwa tidak ada tanggung jawab gugat negara. *Kedua*, konsep yang membedakan negara sebagai penguasa dan negara sebagai fiskus. Sebagai penguasa, negara tidak dapat digugat dan sebaliknya sebagai fiskus dapat saja negara digugat. *Ketiga*, konsep yang menyetengahkan kriteria sifat hak, yakni apakah suatu hak dilindungi oleh hukum publik atautkah hukum perdata. *Keempat*, konsep yang menyetengahkan kriteria kepentingan hukum yang dilanggar. *kelima*, konsep yang mendasarkan pada perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) sebagai dasar untuk menggugat negara. Konsep ini tidaklah mempermasalahkan apakah yang dilanggar itu peraturan hukum publik atautkah peraturan hukum perdata. *Keenam*, konsep yang memisahkan antara fungsi dan pelaksanaan fungsi. Fungsi tidak dapat digugat, tetapi pelaksanaannya yang melahirkan kerugian dapat digugat. *Ketujuh*, konsep yang menyetengahkan suatu asumsi dasar bahwa negara dan alat-alatnya berkewajiban dalam tindak-tanduknya, apapun aspeknya (hukum publik maupun hukum perdata) memerhatikan tingkah laku manusiawi yang normal. Para pencari keadilan dapat menuntut negara dan alatnya agar mereka

berkelakuan normal. Setiap kelakuan yang mengubah kelakuan yang normal dan melahirkan kerugian-kerugian, dapat digugat¹⁴

Berkenanaan dengan kedudukan pemerintah sebagai wakil dari badan hukum public yang dapat melakukan tindakan-tindakan hukum dalam bidang keperdataan seperti jual-beli, sewa-menyewa, membuat perjanjian, dan sebagainya, maka dimungkinkan muncul tindakan pemerintah yang bertentangan dengan hukum. dalam hal ini dimungkinkan pemerintah apabila ada perbuatan melakukan melawan hukum, bisa dituntut ganti rugi, dalam bentuk keperdataan.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pemerintah tersebut yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara yang telah mengalami pergeseran penafsiran, sebagaimana tampak dari beberapa yurisprudensi. Secara garis besar munculnya pergeseran penafsiran ini terbagi menjadi dua periode yaitu periode sebelum tahun 1919 dan sesudah tahun 1919. Pada periode sebelum 1919 ketentuan pasal 1365 ditafsirkan secara sempit, dengan unsur-unsur:

- a. Perbuatan melawan hukum
- b. Timbulnya kerugian
- c. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian
- d. Kesalahan pada pelaku.

¹⁴ Philipu M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya, Bina Ilmu, 1987

Berdasarkan penafsiran demikian, tampak bahwa perbuatan melawan hukum berarti sama dengan yang bertentangan dengan undang-undang (*onrechtmatigedaad is onwetmatigedaad*). Interpretasi perbuatan melawan hukum sama artinya dengan perbuatan bertentangan dengan undang-undang tersebut disebabkan oleh aliran legisme, yang dominan pada saat itu. Aliran ini menganggap bahwa hukum hanyalah apa yang tercantum dalam undang-undang. Diluar terdapat hukum. Penafsiran yang sempit terhadap unsur-unsur perbuatan melawan hukum ini berakibat pada sempitnya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada warga Negara

B. Tinjauan Pustaka Mengenai Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Titel Buku III KUHPerdara memuat ketentuan umum tentang perjanjian pada umumnya sedangkan dalam Bab XVII memuat ketentuan tentang perjanjian-perjanjian pada khususnya. Beberapa hal yang sangat penting dalam buku III KUHPerdara ini adalah dengan dianutnya sistem terbuka yang oleh karena hal tersebut, maka dikenal adanya asas kebebasan berkontrak.

Beberapa para ahli hukum menggunakan istilah “Perjanjian” dengan istilah “Persetujuan” salah satunya yang mengemukakan pendapat tersebut adalah R.Subekti dikarenakan menurut beliau istilah “Perjanjian” oleh masyarakat merupakan suatu istilah yang tepat untuk menggambarkan rangkaian janji-janji yang pemenuhannya dijamin dan diatur oleh hukum.¹⁵

¹⁵ R. Subekti. “*Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*”, Alumni. Bandung, 1976. hal. 13.

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Pasal 1313 KUHPerdara).

Pengertian perjanjian ini mengandung unsur :

1. Perbuatan, penggunaan kata “Perbuatan” pada perumusan tentang Perjanjian ini lebih tepat jika diganti dengan kata *perbuatan hukum* atau *tindakan hukum*, karena perbuatan tersebut membawa akibat hukum bagi para pihak yang memperjanjikan;
2. Satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih, untuk adanya suatu perjanjian, paling sedikit harus ada dua pihak yang saling berhadapan dan saling memberikan pernyataan yang cocok satu sama lain. Pihak tersebut adalah orang atau badan hukum.
3. Mengikatkan dirinya, dalam perjanjian terdapat unsur janji yang diberikan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain. Dalam perjanjian ini orang terikat kepada akibat hukum yang muncul karena kehendaknya sendiri.

Pasal 1313 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa : “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”, oleh beberapa ahli hukum pengertian ini dianggap mempunyai kelemahan karena hanya mencakup perjanjian sepihak saja, tanpa menyebutkan tujuan dan pengikatan tersebut dan penggunaan istilah “Perbuatan” yang pengertiannya masih terlalu luas. Patrik Purwahadi memberikan pengertian sebagai berikut:¹⁶

Perjanjian adalah perbuatan hukum yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum

¹⁶ Purwahadi Patrik “*Dasar-dasar Hukum Perikatan*”, Alumni, Bandung, 1991, hal. 46-47.

yang ada, tergantung dari orang-orang yang ditujukan untuk satu pihak atas beban pihak atau kepentingan atas beban masing-masing pihak secara timbal balik

Adanya pengertian atau definisi di atas maka telah menutupi berbagai kelemahan dari pengertian yang diberikan oleh Pasal 1313 KUH Perdata, sehingga terdapat kejelasan mengenai tujuan dari perjanjian yaitu timbulnya suatu akibat hukum.

Pembahasan mengenai hukum perjanjian (*Overenkomste*) tidak dapat dipisahkan dengan pembahasan hukum Perikatan (*Verbintenis*). Hubungan antara perjanjian dengan perikatan dikemukakan dalam Pasal 1233 KUH Perdata yang mengatakan bahwa “Tiap-tiap Perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena Undang-undang”. Dengan ketentuan tersebut dapat pula dikatakan bahwa sumber perikatan ada 2 (dua) yaitu Perikatan yang bersumber dari perjanjian dan Perikatan yang bersumber dari Undang-undang.

Beberapa ahli hukum yang mengemukakan pendapat bahwa sumber perikatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 KUH Perdata kurang lengkap, hal ini disebabkan masih banyak lagi sumber perikatan lainya seperti dari Ilmu Pengetahuan, Hukum Tidak Tertulis dan Yurisprudensi (Keputusan Hakim).¹⁷ Disamping itu kedudukan hukum perikatan sendiri dalam hal sebagai pelengkap yang merupakan peraturan umum artinya bahwa setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian dengan pihak manapun dan bebas untuk menentukan

¹⁷ Mariam Darus Badrul Zaman, “Buku III KUH Perdata Tentang Hukum Perikatan Beserta Dengan Penjelasannya”, Alumni, Bandung, 1995. hal. 10.

bentuk atau isi perjanjian berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.¹⁸

Pada paragraf di atas telah disebutkan bahwa Buku III KUHPerdato menganut sistem terbuka, sistem terbuka dalam hukum perjanjian mempunyai arti bahwa orang dapat mengadakan perikatan baik yang lahir dari perjanjian maupun yang lahir dari Peraturan Perundang-undangan dengan semua orang dan mereka bebas untuk menentukan isi dari pada perjanjian yang mereka kehendaki baik yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan maupun yang tidak diatur dalam Peraturan Perundang-undangan sesuai dengan asas yang dikenal dalam KUHPerdato yaitu asas kebebasan berkontrak.¹⁹

Atas kebebasan ini dibatasi oleh Pasal 1338 ayat (1) yang menyebutkan bahwa : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Hal ini disebabkan dalam perjanjian dapat dilarang oleh Peraturan Perundang-undangan apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum dan syarat dari pada perjanjian tersebut harus mungkin dapat terlaksana.

Berkaitan dengan isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak atau subjek hukum, maka perjanjian yang diadakan oleh para pihak akan teraktualisasi dalam suatu bentuk. Sri Soedewi Masjchoen Sofwan mengatakan bahwa:²⁰

Perjanjian-perjanjian itu tidak terikat pada suatu bentuk (*Vormurij*) perjanjian dapat dibuat secara tulisan maupu secara lisan, jika dimuat dalam bentuk tulisan, maka kebanyakan hanya bersifat sebagai

¹⁸ Purwahadi Patrik, Op-Cit, hal.1.

¹⁹ Ibid,hal.2

²⁰ Sri Soes\dewi Masjchoen Sofwan, “*Hukum Perikatan*”, (Bagian B), Seksi Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, 1980, Yogyakarta, hal. 1-3.

pembuktian apabila perjanjian timbul suatu permasalahan di kemudian hari.

Berdasarkan hal tersebut perjanjian yang dianggap sangat rumit atau sukar, maka hendaknya dituangkan dalam bentuk tulisan sebagai suatu tindakan preventif pada waktu yang akan datang apabila terjadi suatu permasalahan.

Berkaitan dengan syarat sahnya suatu perjanjian Sri Soedewi Masjchoen Sofwan membagi tentang perjanjian yaitu bagian inti (*Wezenlikj Oordeel*) yang disebut syarat yang harus ada dalam suatu perjanjian yang disebut dengan istilah *Esensilia* yaitu merupakan sifat yang harus ada dalam suatu perjanjian yang menentukan atau yang menyebabkan perjanjian itu tercipta. Sedangkan bagian yang bukan merupakan bagian inti (*Non Wezenlijnk Oordeel*) yang terdiri sifat bawaan dan melekat pada suatu perjanjian disebut dengan istilah *Naturalia* yaitu merupakan sifat bawaan atau alami dari suatu perjanjian sehingga secara diam-diam melekat pada suatu perjanjian, misalnya tidak ada cacat pada objek perjanjian (*Vrijwaring*) dan lain sebagainya serta sifat yang melekat dan secara tegas diperjanjikan disebut dengan istilah *Aksidentalialia* yaitu merupakan sifat yang melekat pada suatu perjanjian dalam hal secara tegas diperjanjikan oleh para pihak, misalnya ketentuan-ketentuan mengenai domisili atau tempat tinggal para pihak dan lain sebagainya.

Suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, dimana pihak yang satu berhak untuk menuntut sesuatu hal dari pihak lain dan pihak lain berkewajiban untuk memenuhi kewajiban tuntutan itu. Pihak yang berhak untuk menuntut tersebut disebut dengan pihak kreditor sedangkan pihak yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan disebut dengan pihak debitor.

Hubungan yang timbul antara dua orang atau dua pihak tersebut merupakan suatu hubungan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat antara kedua belah pihak bahwa kedua belah pihak dijamin oleh hukum melalui Peraturan Perundang-undangan dan mempunyai akibat hukum apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana semestinya kepada pihak yang berwenang yaitu Pengadilan.²¹

Suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seseorang kepada orang lain atau dimana dua belah pihak tersebut berjanji untuk melakukan sesuatu hal, maka dari peristiwa tersebut timbul suatu hubungan antara kedua belah pihak yang lebih dikenal dengan istilah Perikatan.²² Berdasarkan hal tersebut hubungan antara perjanjian dengan perikatan bahwa perjanjian menerbitkan atau melahirkan perikatan. Disamping itu ada pula bahwa ada beberapa para Sarjana Hukum yang berpendapat perjanjian dinamakan dengan persetujuan hal ini dikarenakan sebelum kedua belah pihak mengadakan perjanjian, maka antara kedua belah pihak terlebih dahulu setuju dan sepakat untuk mengadakan dan melakukan perjanjian. Sehingga dengan demikian antara perjanjian dengan persetujuan identik atau sama, berbeda halnya lagi dengan kontrak yang lebih sempit dari perjanjian hal ini disebabkan kedua belah pihak hanya menyetujui atau menyepakati apa yang tertulis saja dalam kontrak.²³

Apabila terjadi suatu perbuatan melanggar hukum yang membawa dan mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang yang karena kesalahannya

²¹ F. X. Suhardana, *Contract Drafting : Kerangka Dasar dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2008, hal. 8

²² R. Subekti. "*Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*", Alumni. Bandung, 1976. hal. 13.

²³ Ibid

telah menimbulkan dan mengakibatkan kerugian kepada orang lain berkewajiban untuk mengganti kerugian tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang mengatakan bahwa : “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Hal ini sesuai pula perikatan yang lahir dan bersumber dari Undang-undang, jika terjadi suatu perbuatan melanggar hukum yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain, maka pihak yang melakukan hal tersebut diwajibkan untuk mengganti kerugian yang telah ditimbulkannya. Berdasarkan hal tersebut bahwa perikatan dapat bersumber dari perjanjian dan ada pula yang bersumber dari Peraturan Perundang-undangan. Adapun perbedaan yang mendasar antara perikatan dengan perjanjian adalah perikatan merupakan suatu perjanjian yang abstrak sedangkan perjanjian merupakan suatu hal yang konkrit atau nyata dari suatu peristiwa hukum.²⁴

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata memberikan definisi atau pengertian tentang persetujuan yang menyebutkan bahwa: “Perjanjian adalah suatu perbuatan, dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang atau lebih”. Rumusan yang diberikan oleh ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Perdata tersebut menurut pendapat R. Setiawan selain tidak lengkap juga sangat tidak luas. Dalam hal tidak lengkap menurut beliau dikarenakan rumusan tersebut hanya memuat dan menyebutkan persetujuan sepihak saja tidak

²⁴ R Subekti, *Hukum Perjanjian*, P.T. Intermasa, Jakarta, 2004, hal. 1-4.

kepada semua pihak sedangkan sangat tidak luas hal ini dikarenakan dengan dipergunakan perkataan yang mencakup tentang Perbuatan Sukarela dan Perbuatan Melawan Hukum. Sehubungan dengan hal ini menurut beliau perlu diadakan perbaikan mengenai definisi atau pengertian tentang persetujuan yaitu :²⁵

1. Setiap perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
2. Menambahkan perkataan “atau saling mengikat diri” dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Sehingga perumusannya berubah menjadi persetujuan adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

2. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian.

Syarat sahnya perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang terdiri dari 4 syarat yang harus dipenuhi agar perjanjian yang dibuat oleh para pihak dapat dikatakan perjanjian yang sah sebagai berikut :

1. Adanya kesepakatan yang mengikatkan dirinya.

Pasal 1320 KUH Perdata mengatakan bahwa kesepakatan yang terjadi antara para pihak datangnya dari niat atau kehendak masing-masing para pihak bukan karena hal-hal yang lain seperti karena kehilafan, paksaan atau penipuan, apabila kesepakatan yang diperoleh dikarenakan adanya unsur paksaan atau penipuan maka terhadap perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

2. Adanya kecakapan untuk melakukan suatu perbuatan hukum.

²⁵ R. Setiawan. “*Pokok-pokok Hukum Perdata*” Penerbit Bina Cipta, Cetakan Ke-2. Bandung, 1980, hal.49.

Syarat ke-2 tersebut lebih lanjut diatur dalam Pasal 1329 – Pasal 1313 KUH Perdata. Ketidaccakapan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan hukum khususnya dalam hal mengadakan perjanjian pada umumnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan adalah mereka yang tidak mampu untuk berbuat sendiri terlebih-lebih lagi untuk melaksanakan suatu perjanjian. Berdasarkan KUH Perdata menyebutkan mereka yang tidak cakap hukum adalah mereka yang belum cukup umur berdasarkan Peraturan Perundang-undangan, mereka yang masih dibawah pengampuan, mereka masih dibawah kuratel, atau mereka yang sakit jiwa atau sakit ingatan serta mereka yang boros, yang dikategorikan atau digolongkan kedalam orang-orang yang tidak cakap hukum untuk melakukan suatu perbuatan hukum khususnya dalam mengadakan suatu perjanjian. Apabila terjadi perjanjian antara pihak yang tidak cakap hukum dengan pihak yang cakap hukum, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

3. Adanya suatu hal tertentu.

Syarat tersebut berkaitan dengan prestasi sebagai objek dari pada suatu perjanjian dapat berupa penyerahan barang, melakukan suatu perbuatan, atau tidak melakukan suatu perbuatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1234 KUH Perdata. Objek perikatan tersebut harus pula memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

- a. Harus dapat ditentukan (diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata).
- b. Objek dari pada perjanjian harus dapat diperkenankan (diatur dalam Pasal 1335 dan Pasal 1337 KUH Perdata)

- c. Prestasinya dimungkinkan.

Apabila terjadi perjanjian antara para pihak dimana yang menjadi objek perjanjian merupakan objek perjanjian yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam KUH Perdata, maka terhadap perjanjian yang diadakan oleh para pihak tersebut batal demi hukum.

4. Adanya suatu sebab yang halal.

Syarat yang terakhir agar suatu perjanjian dapat dikatakan perjanjian yang sah adalah suatu sebab yang halal diatur lebih lanjut dalam Pasal 1335 – 1337 KUH Perdata. Untuk dapat menentukan pengertian atau defenisi dari pada sebab (*Orzaak*) itu sendiri dapat dilihat dari tujuan atau itikad dari para pihak dalam melaksanakan dan menyatakan suatu prestasi yang telah mereka sepakati bersama. Disamping itu pula dapat dilihat dari pada isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak hal ini dikrenakan berdasarkan peraturan perundang-undangan menyebutkan bahwa isi perjanjian antara para pihak tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang, Ketertiban Umum dan Kesusilaan.

3. Asas-asas Perjanjian.

Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas. Adapun asas-asas yang berlaku dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) adalah Adanya kesepakatan para pihak maka selanjutnya dibuat suatu perjanjian antara pihak untuk dilaksanakan dan dipenuhi oleh para pihak sebagaimana yang terdapat dalam perjanjian tersebut. Asas konsensualisme

juga terdapat dalam Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyebutkan :

- 1) Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
 - 2) Semua perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
 - 3) Semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Berdasarkan ketentuan tersebut menyebutkan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali oleh salah satu pihak tanpa adanya kesepakatan antara para pihak hal ini menunjukkan perjanjian tersebut dibuat berdasarkan atas kesepakatan para pihak bukan kesepakatan salah satu pihak sehingga apabila perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tidak dapat ditarik kembali salah satu pihak. Dengan adanya kesepakatan tersebut maka menunjukkan adanya suatu Asas Konsensualime dalam suatu perjanjian.
3. Asas kepercayaan (*Vertroowensbeginst*).
- Seseorang yang mengadakan suatu perjanjian dengan orang lain atau pihak lain, maka akan menimbulkan suatu kepercayaan diantara para pihak bahwa satu sama lainnya akan memegang dan menepati janjinya dengan kata lain para pihak dikemudian hari akan memenuhi janji atau prestasinya sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh para pihak,

tidak adanya suatu kepercayaan antara para pihak tersebut tidak mungkin akan diadakan suatu perjanjian.

Dengan adanya rasa kepercayaan diantara para pihak, maka dalam hal ini kedua belah pihak saling mengikatkan dirinya untuk memenuhi perjanjian yang telah mereka sepakati. Kekuatan mengikat yang terdapat perjanjian tersebut pada dasarnya mempunyai kekuatan mengikat sebagai Undang-undang.

4. Asas kekuatan mengikatnya perjanjian.

Perjanjian yang telah disepakati dan dibuat oleh para pihak mempunyai kekuatan mengikat sebagai Undang-undang. Adanya keterikatan antara para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut tidak hanya semata-mata apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga terhadap unsur lain sepanjang tidak bertentangan dengan kepatutan, kebiasaan dan kesusilaan sebagaimana diatur dalam Pasal 1339 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyebutkan :

“Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan didalamnya, tetapi untuk segala sesuatu segala sesuatu yang diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-undang.”

5. Asas Persamaan Hak.

Asas ini menempatkan para pihak mempunyai persamaan dalam kedudukannya sebagai subjek hukum tanpa memandang adanya suatu perbedaan antara satu sama lainnya seperti perbedaan suku, ras, agama, bangsa, warna kulit, kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain sebagainya.

Sehingga dengan demikian antara para pihak mempunyai hak-hak yang sama dimata hukum baik itu perlindungan hukumnya atau jaminan hukum maupun kepastian hukum tanpa ada yang membedakannya satu sama lainnya.

6. Asas keseimbangan.

Dengan asas ini menghendaki agar para pihak yang mengadakan perjanjian untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian sebagaimana semestinya dan diatur dalam perjanjian itu sendiri. Asas keseimbangan ini merupakan kelanjutan dari Asas Persamaan, dimana pihak kreditor mempunyai hak dan kekuatan menuntut pelunasan janji atau prestasi dari pihak debitor baik melalui harta kekayaannya maupun dalam bentuk lain, akan tetapi pihak kreditor juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan perjanjian tersebut dengan itikad baik. Sehingga dalam hal ini kedudukan kreditor yang lebih kuat dari pada debitor yang dikarenakan pihak debitor harus memenuhi janji atau prestasinya menjadi seimbang dengan adanya kewajiban dari pihak kreditor untuk memperhatikan itikad baik dalam melakukan suatu perjanjian.

7. Asas kepastian hukum.

Dengan adanya suatu kekuatan mengikat antara pihak dalam suatu perjanjian, maka akan menimbulkan suatu akibat hukum bagi para pihak berupa suatu kepastian hukum ini disebabkan para pihak yang mengadakan suatu perjanjian telah mengikatkan dirinya untuk mengadakan dan melakukan suatu perjanjian sebagai Undang-undang.

Dengan demikian perjanjian yang dibuat oleh para mempunyai kepastian hukum yang sama dengan yang diberikan oleh Peraturan Perundang-undang yang berlaku.

8. Asas kesusilaan atau Asas moral.

Asas dapat dilihat dalam perjanjian yang wajar, dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontraprestasi dari pihak debitor. Asas ini juga dapat dilihat dalam *Zaakwaarneming*, dimana seseorang yang melakukan sesuatu perbuatan secara sukarela, maka yang bersangkutan mempunyai kewajiban untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatan tersebut sesuai yang diatur dalam Pasal 1354 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyebutkan :

- 1) Jika seseorang secara sukarela, dengan tidak mendapat perintah untuk itu, mewakili urusan orang lain dengan atau tanpa sepengetahuan orang itu, maka ia secara diam-diam mengikatkan dirinya untuk meneruskan serta menyelesaikan urusan tersebut, hingga orang yang mewakili kepentingannya dapat mengerjakan sendiri urusan itu.
- 2) Ia memikul segala kewajiban yang harus dipikulnya, seandainya ia kuasakan dengan suatu pemberian kuasa yang dinyatakan secara tegas.

Berdasarkan hal di atas, adapun motivasi yang bersangkutan melakukan perbuatan hukum tersebut pada dasarnya berdasarkan pada kesusilaan

atau moral yang terdapat dalam masyarakat melalui suatu panggilan terhadap hati nurani seseorang sebagai manusia dan sebagai subjek hukum.

9. Asas Kepatutan.

Asas ini diatur dalam Pasal 1339 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa : “Suatu perjanjian tidak mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-undang”. Asas Kepatutan ini berkaitan dengan ketentuan tentang isi suatu perjanjian. Sehingga perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak bertentangan dengan kepatutan yang terdapat dalam Peraturan Perundang-undangan dan yang terdapat dalam masyarakat terlebih lagi perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut layak dan sah menurut ketentuan hukum yang berlaku.

10. Asas Kebiasaan.

Asas ini diatur dalam Pasal 1339 Jo Pasal 1347 yang dipandang sebagai bagian dari pada suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan yang terdapat dalam Asas Kepatutan bahwa suatu perjanjian tidak hanya terikat pada apa yang diperjanjikan didalamnya melainkan juga ketentuan-ketentuan lain sepanjang tidak bertentangan kebiasaan, kepatutan dan undang-undang. Salah satunya adalah kebiasaan yang terdapat dalam masyarakat banyak.²⁶

²⁶ Mariam Darus Badruzaman, “*Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Hukum Perikatan beserta penjelasannya*”, Penerbit Alumni Bandung, 1996, hal.108-118.

11. Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, kepatuhan kebiasaan dan Undang-undang.

Hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) dan Pasal 1339 KUH Perdata. Itikad baik pada waktu membuat perjanjian berarti kejujuran, maka itikad baik dalam tahap pelaksanaannya adalah kepatuhan.²⁷ Kepatuhan itu sendiri berkaitan erat dengan dapat ditemukan dalam suatu ukuran tentang hubungan dan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat. Subekti mengatakan bahwa kepatuhan adalah suatu penilaian baik terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam hal melaksanakan apa yang telah dijanjikan.

Suata perjanjian dilaksanakan menurut kebiasaan dalam hal apabila dalam perjanjian tersebut para pihak tidak mencantumkan secara jelas. Akan tetapi pelaksanaan perjanjian menurut Undang-undang selain berkaitan dengan suatu hal dalam perjanjian tersebut yang kemudian tidak diatur oleh para pihak yang selanjutnya akan diatur oleh ketentuan Undang-undang. Sehingga ketentuan-ketentuan dalam perjanjian yang telah dibuat dan disepakati oleh para pihak tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

4. Perjanjian Jual Beli

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata. Menurut Pasal 1457 KUHPerdata yang mengatur bahwa perjanjian

²⁷ R. Subekti., *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, Alumni, Bnadung, 1976. hal.27.

jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Unsur-unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme yang menjiwai hukum perjanjian KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Begitu kedua pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah.²⁸

Kesepakatan dalam perjanjian jual beli yang pada umumnya melahirkan perjanjian jual beli tersebut, juga dikecualikan apabila barang yang diperjual belikan adalah barang yang biasanya dicoba dulu pada saat pembelian, karena apabila yang menjadi objek perjanjian jual beli tersebut adalah barang yang harus dicoba dahulu untuk mengetahui apakah barang tersebut baik atau sesuai keinginan pembeli, perjanjian tersebut selalu dianggap dibuat dengan syarat tangguh, artinya perjanjian tersebut hanya mengikat apabila barang yang menjadi objek perjanjian adalah baik

C. Tinjauan Pustaka Mengenai Perlindungan Konsumen Di Indonesia

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perdagangan secara umum mengenal 2 pihak. Yaitu pembeli atau konsumen dan penjual atau produsen. Produsen adalah penyedia barang sedangkan konsumen

²⁸ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 2.

adalah pemakai barang. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata konsumen adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi. Jika ditelaah maka produsen berada pada posisi yang lebih kuat dari pada konsumen, padahal dalam perdagangan itu haruslah adil atau kedua pihak berada di posisi yang sejajar. Hal tersebut mendukung terbentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta

membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab²⁹.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu³⁰:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya;
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;

²⁹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9

³⁰ Adrian Sutedi, *Ibid*, hlm. 9

- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁴

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. 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;

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
- d. 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;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia³¹.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. Asas kepastian hukum³².

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman *Yodo, Op.cit.*, hlm. 26

³² Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta,

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa: “Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 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.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda³³

³³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17

3. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang, Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan 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 selain yang telah dikemukakan ada pengertian yang berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya

Beberapa batasan pengertian konsumen, yakni ³⁴:

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

³⁴ A z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Daya Widya, 1999, hlm. 13

Konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen).

Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. 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.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;

- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union - IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

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

Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut ³⁵:

- 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 atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

³⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, 2010, hlm. 39

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu³⁶:

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

Kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain³⁷:

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

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm47

³⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm48

melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

4. Produsen/Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. 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 konsumen³⁸.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Dalam pasal 3 angka 1 disebutkan 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

Penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siap tuntutan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*. pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa³⁹:

³⁸ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Panta Rei, hlm. 28

³⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 41

- a. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
- b. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha peredarannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
- c. Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap leveransir/supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas impor sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat Undang-Undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen. Meskipun demikian konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai hak 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.

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 diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak pelaku usaha saja, tetapi juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha, antara lain:

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

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha untuk beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan pada saat transaksi dengan produsen

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha adalah:

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

- b. Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- c. 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.
- d. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi⁴⁰:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Ibid*, hlm. 54