



**UNIVERSITAS
MEDAN AREA**

**Edisi
Revisi
2025**

Sri Hidayani, S.H., M.Hum



HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN



**Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
2025**



UMA
Press

Editor: Adinda Syahputra, S.H

BUKU AJAR HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penulis

Sri Hidayani, S.H., M.Hum

Diterbitkan oleh:

Universitas Medan Area Press

BUKU AJAR HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penulis : Sri Hidayani, S.H., M.Hum

Desain Cover : Adinda Syahputra, S.H

Edit Layout : Adinda Syahputra, S.H

Editor : Adinda Syahputra, S.H

Copyright@2025

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ISBN: 978-634-96204-2-0

Diterbitkan oleh:

Universitas Medan Area Press

**Address: Jalan Kolam Nomor 1, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan,
Deliserdang, Sumatera Utara**

Telephone:061-7366878,

e-mail: pghc@uma.ac.id

SINOPSIS

Buku ajar Hukum Perlindungan Konsumen ini disusun sebagai pedoman akademik untuk memahami secara komprehensif dasar-dasar, prinsip, dan praktik hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Disusun secara sistematis, buku ini menguraikan peran hukum dalam menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen sebagai pihak yang rentan, dan pelaku usaha sebagai pemilik kekuatan ekonomi dalam transaksi barang dan jasa.

Bab I: Latar Belakang Hukum Perlindungan Konsumen

Bab ini membuka pembahasan dengan menelusuri sejarah lahirnya gerakan perlindungan konsumen. Ditekankan bahwa kebutuhan perlindungan konsumen muncul akibat industrialisasi dan modernisasi pasar yang kerap menempatkan konsumen dalam posisi lemah. Pembahasan kemudian diarahkan pada pengertian perlindungan konsumen, asas-asas penting seperti keadilan, manfaat, dan keseimbangan, serta tujuan dari hukum ini dalam memberikan kepastian dan perlindungan hukum. Bab ini juga menyinggung sumber-sumber hukum perlindungan konsumen, termasuk undang-undang, peraturan pelaksana, dan yurisprudensi, serta isu-isu aktual yang berkembang di masyarakat.

Bab II: Konsumen dan Pelaku Usaha

Bab ini menguraikan dua subjek utama dalam hukum perlindungan konsumen: konsumen dan pelaku usaha. Konsumen dijelaskan tidak hanya sebagai pengguna akhir suatu produk, tetapi juga sebagai pemilik hak-hak hukum yang sah, seperti hak atas informasi dan hak atas ganti rugi. Sementara pelaku usaha dijelaskan dalam kerangka tanggung jawab sosial dan hukum terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan. Hak dan kewajiban masing-masing pihak dijelaskan secara rinci, guna menunjukkan adanya keseimbangan hukum yang adil dan rasional dalam transaksi ekonomi.

Bab III: Prinsip-Prinsip Hukum, Klausula Baku, dan Ruang Lingkup

Dalam bab ini, dijelaskan prinsip-prinsip hukum yang menjadi fondasi perlindungan konsumen, seperti prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Salah satu pembahasan utama adalah mengenai klausula baku, yaitu ketentuan kontraktual yang disusun sepihak oleh pelaku usaha dan kerap menimbulkan ketimpangan perlindungan hukum bagi konsumen. Jenis-jenis klausula baku serta bahaya penyalahgunaannya dianalisis secara kritis. Selain itu, dijelaskan pula ruang lingkup hukum perlindungan konsumen yang mencakup aspek hukum privat dan hukum publik.

Bab IV: Badan Pengawas dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bab ini fokus pada aspek kelembagaan dan mekanisme penyelesaian sengketa. Pertama-tama, dibahas peran Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam mengawasi keamanan produk, khususnya makanan dan obat kadaluarsa. Diuraikan pengertian, tugas, dan kewenangan BPOM dalam mencegah kerugian konsumen. Selanjutnya, bab ini membahas beragam jalur penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui pengadilan (litigasi), maupun jalur non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Diuraikan pula prosedur penyelesaian sengketa di BPSK, mulai dari pengajuan pengaduan hingga pelaksanaan putusan.

Bagian Penunjang: Daftar Pustaka dan Lampiran

Sebagai pelengkap, buku ini dilengkapi dengan daftar pustaka yang menjadi rujukan akademik serta lampiran undang-undang dan keputusan menteri terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Dokumen hukum ini membantu pembaca memahami ketentuan formal yang berlaku dalam praktik perlindungan konsumen.

Penutup

Secara keseluruhan, buku ajar ini menyajikan pendekatan teori dan praktik hukum perlindungan konsumen secara holistik. Materi yang disajikan tidak hanya mencakup pengantar dan pengertian dasar, tetapi juga menjangkau isu-isu kontemporer dan teknis penyelesaian sengketa. Buku ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa hukum, dosen, pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen, serta masyarakat umum dalam meningkatkan kesadaran hukum dan memperjuangkan hak-hak konsumen secara berkeadilan.

KATA PENGANTAR

Buku ini ditulis untuk membantu proses belajar mengajar khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen. Sebagaimana kita ketahui bahwa permasalahan konsumen semakin hari terus meningkat, hal disebabkan oleh berbagai macam faktor.

Buku ini ditujukan bagi para mahasiswa Fakultas hukum yang mengambil mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, berisi materi-materi yang penulis anggap penting. Dalam penulisan buku ini, penulis mengambil referensi selain dari literature buku-buku tentang hukum perlindungan konsumen, peraturan perundang-undangan terkait, jurnal-jurnal hukum perlindungan konsumen. Harapan penulis bagi para pembaca khususnya Mahasiswa menjadi sangat memahami terkait permasalahan tentang konsumen dan penyelesaiannya.

Terima kasih penulis sampaikan kepada para pihak yang telah membantu serta selalu mendukung penulis dalam proses mengajar, serta yang selalu memberikan penulis dorongan untuk menjadi dosen terbaik, penulis mengucapkan kepada Ayahanda Alm. Syafaruddin, SH, M.Hum, dan Ibunda Alm. Ana Chandra, serta dukungan suami dan anak-anak tercinta yaitu IPDA Ardiansyah Gultom, SH, Daffa Satritama Gultom, Zahra Shakilla Gultom. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

Penulis menyadari buku ini masih jauh dari kesempurnaan, semoga penulisan buku ajar ini memberikan manfaat kepada ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu hukum serta memberikan manfaat kepada kita

semua. Semoga kita semua mendapatkan karunia dan rahmat ALLAH SWT,
Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, 10 Juni 2025

Penulis

Sri Hidayani, S.H., M.Hum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	ix
BAB I LATAR BELAKANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	1
1.1. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	1
1.2. Pengertian Perlindungan Konsumen	7
1.3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	10
1.3.1. Asas Perlindungan Konsumen.....	10
1.3.2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
1.4. Sumber-Sumber Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
1.5. Isu-Isu Hukum Perlindungan Konsumen	19
BAB II KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	25
2.1. Pengertian Konsumen.....	25
2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen	27
2.2.1. Hak-Hak Konsumen.....	28
2.2.2. Kewajiban Konsumen.....	30
2.3. Pengertian Pelaku Usaha	31
2.4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	36
BAB III PRINSIP-PRINSIP HUKUM, KLAUSULA BAKU, DAN RUANG LINGKUP DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	38
3.1. Prinsip- Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	38
3.2. Klausula Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	42
3.2.1. Pengertian Klausula Baku Menurut Para Ahli:	44
3.2.2. Jenis-Jenis Klausula Baku Yaitu:	46
3.3. Ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen	47
3.3.1. Aspek Hukum Publik Dalam Hukum Perlindungan Konsumen ...	47
3.3.2. Aspek Hukum Publik Dalam Hukum Perlindungan Konsumen ...	50
BAB IV BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN KADALUARSA DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	54
4.1. Badan Pengawas Obat dan Makanan.....	54

4.1.1. Pengertian Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa.....	54
4.1.2. Peran Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa	58
4.1.3. Tugas Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa	58
4.1.4. Wewenang Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa	61
4.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	62
4.3. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)	65
4.3.1. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dan cara pengaduannya di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)	68
4.3.2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)	72
4.3.3. Tata Cara Penyelesaian Sengketa di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).....	73
4.4. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	80
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88
A. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	88
B. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	145

BAB I

LATAR BELAKANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

1.1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapatkan cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta system yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggemakan gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului resolusi dewan ekonomi dan sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 tentang Pelindungan Konsumen.¹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa, "Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen". Sedangkan "Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, 2000, hlm 29.

hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.²

Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi didalam empat tahapan, yaitu:³

1. Tahapan I (1981-1914)

Pada sejarah kurun waktu ini merupakan awal munculnya kesadaran masyarakat dunia melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, diakibatkan novel karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan konsumen.

2. Tahapan II (1920-1940)

Pada kurun waktu sejarah ini muncul pula buku yang berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu mengunggah konsumen atas hak-hak perlindungan mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan konsumen: *fair deal, best buy*.

3. Tahapan III (1950-1960)

Pada dekade sejarah 1950-an muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan-gerakan perlindungan dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil perlindungan gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union* (IOCU) yang

² A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Diadit Media, 2014, hlm 26

³ C. Tantri dan Sularsi, Makalah "Gerakan Organisasi Konsumen" (Jakarta : YLKI dan The Asia Foundation), 1995, hlm 3-4 dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Shidarta, Ibid, hlm 30

berpusat di Den Haag Belanda dan dalam perkembangannya pada tahun 1993 berubah menjadi Consumers International (CI) yang berpusat di London Inggris.

4. Tahapan IV (pasca- 1965)

Pasca 1965 sebagai masa pemantapan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat perlindungan regional maupun perlindungan internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni di Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah serta negara-negara maju yang berpusat di London, Inggris.

Sejak ratusan tahun yang lalu, di beberapa negara Eropa seperti Inggris, Perancis dan Jerman, sudah sangat dikenal ungkapan “jangan racuni roti tetanggamu” atau “*caveat emptor*” (berhati-hatilah, konsumen). Konsep ini masih terasa sangat bermanfaat karena kala itu jarak antara konsumen dan produsen masih dekat dan proses perekonomian belum serumit sekarang.

John F Kennedy dianggap sebagai pelopor gerakan konsumen modern. Tanggal 15 Maret 1963, dalam pidatonya di depan publik AS, Kennedy menjabarkan 4 (empat) hak yang dimiliki konsumen, yaitu: *the right to safety* (hak atas keamanan), *the right to be informed* (hak atas informasi), *the right to choose* (hak untuk memilih) dan *the right to be heard* (hak untuk didengarkan). Untuk mengabadikan peristiwa ini, *Consumers International* menetapkan tanggal 15 Maret sebagai Hari Hak Konsumen Sedunia. Substansi pidato JFK itu kemudian menginspirasi *International Organizations of Consumers Union* (IOCU, kini

berganti nama menjadi *Consumers International* (CI) untuk menguraikannya menjadi 8 (delapan) hak konsumen. Lihat: Hak dan Tanggung Jawab Konsumen.

Pada 9 April 1985, Majelis Umum PBB memasukkan hak-hak dasar konsumen tersebut ke dalam “*United Nation Guidelines for Consumer Protection*”, yaitu panduan dasar bagi negara-negara anggota PBB untuk membuat kebijakan perlindungan konsumen di semua negara anggota PBB.

Tingkat-tingkat tersebut dilalui secara berurutan (*consecutive*) dan memakan waktu yang relative lama. Persatuan nasional adalah persyaratan untuk memasuki tahap industrialisasi. Industrialisasi merupakan jalan untuk mencapai Negara kesejahteraan.⁴

Sosialisasi dan gerakan-gerakan perlindungan konsumen kemudian juga berkembang di berbagai negara baik di Eropa maupun di belahan bumi lainnya. Hal ini ditandai dengan berdirinya organisasi atau lembaga pemerhati yang bergerak di bidang perlindungan konsumen yang bersifat internasional, yakni International Organization of Consumer Union (IOCU) pada tanggal 1 April 1960 yang berpusat di Den Haag Belanda, dan berpindah ke London, Inggris pada tahun 1993. Dalam Perkembangannya selanjutnya IOCU ini berubah nama menjadi Consumers International (CI). Organisasi CI ini kemudian berkembang dan memiliki beberapa kantor regional di beberapa negara.⁵

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan

⁴ Erman Rajagukguk, makalah “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas”, dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen, penyunting Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm1

⁵ Shidarta, Op Cit, hlm 37

teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produksi atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari iktikad buruh. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan

⁶ Sri Rezky Hartono, Makalah "Aspek- Aspek Hukum Perlindungan Konsumen" dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen , Ibid, hlm 34

Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

1.2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Black's Law Dictionary mendefinisikan perlindungan konsumen "a statute that safeguards consumers in the use goods and services", yang berarti bahwa sebuah undang-undang yang melindungi konsumen dalam menggunakan barang dan jasa. Istilah perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen". Istilah "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen" sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua "cabang" hukum itu identik.⁷

⁷ Shidarta, hukum perlindungan konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2000), Hal. 9

Adapun Pengertian dari Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun oranglain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.⁹

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 bias dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁰ Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-

⁸ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 13

¹⁰ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visi Media, 2015), hal 16

asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.¹¹

Lebih lanjut mengenai definisinya Az. Nasution menjelaskan bahwa:

"Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionalitas adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen."

Adapun menurut Shidarta, memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹²

Berdasarkan pengertian tersebut perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang dibedakan dalam 2 (dua), meliputi:

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan.

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2014), Hal. 12.

¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 10.

- b. Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹³

Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Terbukti bahwa sanksi pidana telah tercantum dalam norma perlindungan konsumen. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak hanya tindakan preventif, tetapi juga tindakan represif pada segala bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur keterbukaan terhadap akses informasi dan menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan semua pelaku usaha.
- c. kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Melindungi konsumen dari penipuan dan praktik bisnis yang menyesatkan.
- e. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

1.3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1.3.1. Asas Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula

¹³ Ifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 8 No. 2, (2015), hal. 4.

menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita - cita sosial dan pandangan etis Masyarakat.¹⁴

Ada lima asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu :¹⁵

1. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar - besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing - masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.¹⁶

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku

¹⁴ Wahyu Sasongko, Ketentuan - Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Lampung : Universitas Lampung, 2007, hlm 36

¹⁵ Indonesia, Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 2.

¹⁶ Janus Sidabolok. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 31

usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).¹⁷

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing - masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.¹⁸

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

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. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang

¹⁷ *Ibid*, hlm 32

¹⁸ *Ibid*

dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁹

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan - aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang - undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing – masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang - undang ini sesuai dengan bunyinya.²⁰

Setiap peraturan perundang - undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Memperhatikan 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 Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang

¹⁹ *Ibid*

²⁰ *Ibid* , hlm 33

disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:²¹

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan;
3. Asas kepastian hukum.

1.3.2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas - aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu:²²

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak - haknya sebagai konsumen;

²¹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen , Yogyakarta : Raja Grafindo Persada, 2004, hlm 26

²² Indonesia, Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 3

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²³

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai Negara, khususnya di Negara - negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan

²³ Wahyu Sasongko, *Op Cit*, hlm 41

perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu - rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut :²⁴

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.

1.4. Sumber-Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Sumber hukum adalah tempat dimana Hukum Perlindungan Konsumen itu dapat ditemukan. Dengan demikian, untuk memahami Hukum Perlindungan Konsumen dapat mencari dan menemukan tempat atau instrument tersebut. Pada prinsipnya sumber-sumber hukum tersebut terdiri dari perundangundangan, perjanjian, traktat, yurisprudensi, kebiasaan dan pendapat para sarjana. Tingkat

²⁴ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Akademia, 2012, hlm 21

kepentingan dan penggunaan sumber-sumber tersebut sangat bergantung pada kekhususan masing-masing masalah hukum atau sistem hukumnya yang dianut suatu Negara.

Sumber hukum perlindungan konsumen adalah dasar-dasar hukum yang menjadi acuan dalam peraturan terkait perlindungan konsumen di suatu negara. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan, baik nasional maupun internasional. Sumber hukum perlindungan konsumen berasal dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga instrumen internasional. Beberapa sumber utama hukum perlindungan konsumen antara lain:

- a. Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) Konstitusi Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar 1945, secara implisit memberikan dasar bagi perlindungan hak-hak konsumen. Pasal 33 UUD 1945 menegaskan bahwa perekonomian disusun berdasarkan asas kekeluargaan, yang memberikan mandat bagi negara untuk mengatur dan melindungi kepentingan masyarakat, termasuk konsumen, dalam aktivitas ekonomi.
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang ini merupakan dasar utama bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
- c. Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan dengan beberapa Instruksi Presiden, Keputusan Menteri Pertanian, Keputusan Menteri Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan.

- d. Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- e. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- f. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- g. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prov/Kab/Kota.
- h. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen
- i. Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Selain undang-undang, berbagai peraturan pemerintah dan peraturan menteri juga mengatur aspek teknis dari perlindungan konsumen, seperti standar produk, label, dan tata cara pengajuan pengaduan konsumen.
- j. Hukum Perdata dan Hukum Pidana Hukum perdata memberikan perlindungan kepada konsumen dalam bentuk gugatan ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Hukum pidana memberikan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat, seperti penipuan atau penyediaan produk yang membahayakan konsumen.
- k. Ketentuan Internasional Indonesia juga terikat oleh berbagai ketentuan internasional yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Beberapa

ketentuan ini memberikan pedoman tentang bagaimana negara harus melindungi konsumen di era globalisasi dan perdagangan bebas.

Sumber-sumber hukum tersebut berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur bagaimana pelaku usaha harus bertanggung jawab dalam setiap aktivitas bisnisnya. Hukum perlindungan konsumen berperan dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta memastikan bahwa setiap produk dan jasa yang ditawarkan memenuhi standar keselamatan, kualitas, dan keadilan yang diperlukan.

1.5. Isu-Isu Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen dalam bertransaksi dengan pedagang atau pengusaha. Makalah ini membahas delapan isu hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pengertian isu, perlindungan konsumen, periklanan dan perlindungan konsumen, perjanjian standar, layanan purnajual, hak kekayaan intelektual, asuransi, dan produk pangan yang membahayakan konsumen.

Adapun beberapa kasus terhadap isu-isu pada perlindungan konsumen yaitu:

1. Kasus Minyak Goreng Minyakita

Polres Bogor membongkar kasus produsen minyak goreng merek Minyakita yang menjual produk tidak sesuai dengan ukuran yang tertera.

2. Kasus Ayam Widuran

Terjadi penempelan logo halal secara ilegal pada produk Ayam Widuran, yang menimbulkan masalah bagi konsumen yang mengandalkan label tersebut untuk kehalalan produk.

3. Kasus Pinjol Ilegal

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengimbau korban pinjaman online ilegal untuk tetap membayar utang mereka, menunjukkan perhatian terhadap perlindungan konsumen dalam sektor keuangan.

4. Ganti Rugi Mesin Motor

Seorang konsumen melaporkan kerusakan mesin motor setelah mengisi bahan bakar Pertamina, dan berhasil mendapatkan ganti rugi dari pihak terkait.

5. Dua Raksasa Ritel Tetangga RI Hadapi Tuntutan Skandal Diskon Palsu

Dua raksasa ritel Australia, Coles dan Woolworths, kini menghadapi tuntutan hukum dari Komisi Persaingan dan Konsumen Australia (ACCC) atas dugaan menipu konsumen dengan menawarkan diskon palsu pada ratusan produk supermarket. Harga promosi ini dianggap menyesatkan karena produk tersebut sebenarnya dijual dengan harga lebih tinggi atau sama dengan harga reguler jangka panjang sebelum kenaikan harga sementara.

Isu Perlindungan Konsumen Ini akan Diatur dalam POJK Fintech. OJK menekankan pentingnya pelaku usaha jasa keuangan (fintech) menerapkan budaya perlindungan konsumen. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih menyusun pedoman aturan main bagi pelaku usaha jasa keuangan berbasis *online (Financial Technology/Fintech)*. Berbagai substansi masih terus dikaji agar ketika waktunya terbit nanti, aturan ini bisa diimplementasikan dengan baik (*well-implemented*). Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK,

Kusumaningtuti S Soetiono meyakini bahwa teknologi informasi menjadi salah satu penggerak berkembangnya industri keuangan. Pesatnya teknologi informasi memberikan berbagai kemudahan buat konsumen untuk bertransaksi sehingga dapat mendorong inklusi keuangan baik yang melibatkan lembaga jasa keuangan maupun tawaran yang memanfaatkan fintech. “Sebagai regulator, kita harus tetap memperhatikan perlindungan konsumen yang beragam. Kita sedang menyiapkan peraturan, jadi sangat hati-hati,” kata Tituk –sapaan akrab Kusumaningtuti- di sela-sela Seminar internasional *“Fast Innovation and Development of Fintech: Striking a Balance between Financial Inclusion and Consumer Protection”*. Menurutnya, upaya meningkatkan inklusi keuangan mesti diimbangi dengan regulasi dan peningkatan literasi keuangan. Di mana, antara inklusi keuangan, regulasi, serta literasi keuangan merupakan bagian penting dari perlindungan konsumen. Tujuannya satu, yakni dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi semua pihak. Namun, perkembangan fintech tidak terlepas dari berbagai tantangan maupun risiko yang dihadapi oleh pihak yang terlibat, baik dari konsumen maupun pelaku fintech. Di Indonesia sendiri, tantangan besar yang mesti dihadapi adalah soal beragamnya tingkat pendidikan yang dimiliki konsumen serta tingkat literasi keuangan yang masih cukup rendah. “Kita ingin antusiasme-nya (fintech) ini tetap berjalan supaya bisa menjawab akses keuangan di daerah terpencil yg *unbank* dan *unbank-able* itu bisa terjawab dengan teknologi. Tapi di luar pihak, aspek-aspek perlindungan konsumen itu ingin kita masukan dalam peraturan yang mengikat sehingga mereka (fintech) tetap bisa memperhatikan hak dan kewajiban pengguna,” jelasnya.

Dalam draf rancangan POJK Fintech sementara, setidaknya ada tujuh poin penting mengenai isu perlindungan terhadap konsumen akan diatur mengenai prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen dari penggunaan fintech, antara lain transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, serta penyelesaian sengketa pengguna fintech secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Salah satu yang juga jadi pokok pengaturan adalah aspek terkait syarat dan ketentuan produk sebelum pengguna fintech menyetujui transaksi atau perjanjian. Pemahaman terhadap syarat dan ketentuan produk dimaksudkan agar konsumen memahami manfaat dan risiko serta mengetahui rincian biaya dan bagaimana cara bertransaksi yang aman, misalnya dengan cara menjaga dan meng-*update* password maupun keamanan jaringan internet ataupun WiFi. “Kita tidak ingin membuat regulasi yang kompleks yang justru menghambat,” tegas Tituk. Selain itu, penyelenggara fintech juga diharapkan memiliki mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi para penggunanya. Kepala Departemen Perlindungan Konsumen OJK, Anto Prabowo mendorong agar penyelenggara fintech mempersiapkan sarana penyelesaian sengketa secara internal (*Internal Dispute Resolution*) sebagai antisipasi terhadap kemungkinan sengketa yang timbul di kemudian hari. Wadah penyelesaian sengketa luar pengadilan di sektor jasa keuangan diharapkan dapat menggunakan skema yang telah diatur dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) OJK. Begitu juga dengan penyelenggara fintech. LAPS OJK diharapkan juga menjadi pilihan (*choice of forum*) dalam sengketa yang berkaitan dengan fintech sepanjang penyelenggara fintech masuk kategori lembaga (pelaku usaha) jasa keuangan.

“Fintech itu ada 2 (jenis), ada lembaga jasa keuangan yang menggunakan fintech sebagai produk dan ada yang di luar lembaga jasa keuangan, (namun) berusaha di bidang fintech.

Perkembangan pembahasan rancangan POJK Fintech sendiri, sementara ini baru sebatas mengatur teknis penyelesaian sengketa terkait penyelenggara fintech yang masuk kategori lembaga jasa keuangan yang mendapat izin dari OJK. Sedangkan, untuk penyelenggara fintech yang tidak mendapat izin OJK alias bukan sebagai lembaga jasa keuangan, norma aturannya masih terus dikaji mana cara penyelesaian sengketa yang terbaik. “Berkembang terus, nanti berubah lagi,” sebutnya.

Potensi lain yang coba dipetakan oleh OJK adalah persoalan risiko lain terkait transaksi fintech, diantaranya persoalan kerahasiaan data, *cyber risk*, hingga tandatangan digital. Untuk memitigasi risiko pemanfaatan fintech, sangat penting dengan meningkatkan keamanan atas teknologi yang digunakan yang juga secara berkesinambungan mengutamakan transparansi dan meningkatkan literasi keuangan. Di tempat yang sama, Chair International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet), Lucy Tedesco mengatakan, pengawasan pembayaran digital merupakan salah satu fokus pengawasan *market conduct*. Mekanisme pengawasan saat ini sudah selayaknya dikaji kembali karena inovasi dan pembayaran digital harus diimbangi dengan mitigasi risiko untuk memastikan bahwa kepentingan konsumen terlindungi. “Saya adalah regulator, saya sangat suka regulasi. Tapi jangan terlalu banyak aturan itu, makanya butuh keseimbangan antara regulasi,” singkatnya. Sebelumnya, Deputi Komisioner Pengawas Industri Keuangan nonBank (IKNB) OJK, Dumoly F Pardede mengatakan, setidaknya ada

enam poin yang coba diatur nantinya dalam POJK tentang Fintech. Keenam poin itu, antara lain mengenai kelembagaan, kepengurusan, cakupan usaha, pembinaan dan pengawasan, kewajiban pelaporan, serta permodalan.

Contoh misalnya mengenai permodalan, rapat internal IKNB OJK akhirnya menetapkan bahwa nominal maksimum permodalan untuk pelaku Fintech *start-up* antara Rp1 miliar hingga Rp2 miliar. Dikatakan Dumoly, pada prinsipnya OJK ingin menyederhanakan permodalan kepada semua pelaku Fintech. Namun, sulit apabila pelanggaran modal itu dilakukan kepada *start-up* asuransi. Menurutnya, jasa asuransi mesti tetap mengaju pada batas minimum modal Rp100 miliar. Sebab, dikhawatirkan hal itu berdampak pada gagal bayar klaim pemegang polis oleh pihak asuransi. Sementara itu, mengenai kewajiban pelaporan, nantinya setiap pelaku Fintech yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan wajib mendaftar kepada OJK. Khusus pelaku Fintech yang aktivitasnya sebagai penyedia jasa keuangan seperti *payment gateway*, selain harus mendaftar ke OJK juga mesti mendapat izin dari pihak Bank Indonesia (BI). Selain wajib mendaftar kepada OJK, pelaku Fintech yang bersinggungan dengan perdagangan atau UMKM, juga mesti melapor kepada kementerian terkait seperti Kementerian Perdagangan atau Kementerian Koperasi dan UKM.

BAB II

KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

2.1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen). Setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian Yuridis formal ditemukan dalam pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa:

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

Menurut pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian Konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen akhir (selanjutnya disebut dengan Konsumen).

Az.Nasution juga mengklasifikasikan pengertian Konsumen menjadi tiga bagian:²⁵

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen memiliki posisi yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi yang juga menjadi faktor penting bagi kelancaran dunia usaha bagi pelaku usaha, karena Konsumen lah yang akan mengkonsumsi barang dan/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha tanpa memperdagangkannya kembali, yang mana akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha untuk kelangsungan usahanya.

Berikut adalah beberapa Pengertian Konsumen menurut para ahli yaitu :

- a. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan produk dan jasa, termasuk didalamnya adalah proses keputusan yang mengawali serta mengikuti

²⁵ www.pemantau.peradilan.com. AZ.Nasution, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999, Diakses pada 26 Desember 2017. Pukul: 13.00.00 Wib

tindakan pembelian tersebut. Tindakan tersebut adalah terlibat secara langsung dalam proses memperoleh, mengkonsumsi bahkan membuang atau tidak jadi menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.

b. Menurut The American Marketing Association

Perilaku konsumen adalah proses berbagai interaksi dinamis dari pengaruh dan kesadaran, perilaku dan lingkungan dimana seseorang melakukan pertukaran aspek kehidupannya.

c. Menurut Mowen

Perilaku konsumen merupakan aktivitas ketika seseorang mendapatkan, mengkonsumsi atau membuang barang atau jasa pada saat proses pembelian.

d. Menurut Schiffman dan Kanuk

Perilaku konsumen adalah suatu proses yang dilalui oleh seorang pembeli dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi serta bertindak pada konsumsi produk dan jasa, maupun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan seseorang tersebut.

2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting, agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai

adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.²⁶

Undang-undang Perlindungan Konsumen ternyata tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen saja, melainkan juga hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen lebih banyak dibandingkan dengan hak yang diberikan kepada pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen, dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen lebih banyak dari kewajiban konsumen sebagaimana dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen.²⁷

2.2.1. Hak-Hak Konsumen

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.²⁸

Semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk

²⁶ Yessy Kusumadewi, Grace Sharon, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, 2022), hal. 51

²⁷ *Ibid*

²⁸ Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2003, hlm 43.

memelihara/merawat harta bendanya. Setiap konsumen tidak hanya mempunyai hak yang bisa dituntut dari produsen atau pelaku usaha, tetapi juga kewajiban yang harus dipenuhi atas diri produsen atau pelaku usaha. Hak dan kewajiban tersebut yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah Hak Konsumen 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 semestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:²⁹

1. Hak untuk Mendapat dan Memperoleh Keamanan atau *the Right to be Secured*
2. Hak untuk Memperoleh informasi atau *the Right to be informed*
3. Hak untuk Memilih atau *the Right to Choose*
4. Hak untuk Didengarkan atau *the Right to be Heard*

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebutpun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

2.2.2. Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai subyek hukum, selain memiliki hak juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban konsumen sebagaimana

²⁹ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta Selatan: Visi Media, 2008, hlm. 24.

dijelaskan pada Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:³⁰

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal ini dimaksud agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sebagaimana telah diurai diatas bahwa pada pokoknya hak satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian tertulis antara konsumen dan pelaku usaha yang sering tidak dapat ditemukan sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan konsumen yang digunakan memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan untuk pelaku usaha.

2.3. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

³⁰ Indonesia, Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 5

Menurut Abdul kadir Muhammad, pengusaha diartikan orang yang menjalankan perusahaan maksudnya mengelola sendiri perusahaannya baik dengan dilakukan sendiri maupaun dengan bantuan pekerja.³¹ Dalam hubungan hukum konsumen, pengertian pengusaha menurut Mariam Darus Badruzaman memiliki arti luas yaitu mencakup produsen dan pedagang perantara (*tussen handelaar*).³²

Ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, “tengkulak”, penyedia dana, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang - barang dan /atau jasa-jasa yang lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang dan/ badan yang memproduksi sandang, orang dan/badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat- obatan, kesehatan, dan sebagainya;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket,

³¹ Abdulkadir, Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Bandung. Citra Aditya Bakti, 1999. hlm. 26

³² Mariam Darus, Badruzaman, Perjanjian Baku (standar) Perkembangannya di Indonesia, Bandung. Alumni. 1990. hlm.33

rumah sakit, klinik, usaha angkutan (darat, laut dan udara), kantor pengacara, dan sebagainya.³³

Adapun beberapa bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Orang perorangan, yakni setiap individu yang melakukan usahanya secara seorang diri;
- b. Badan usaha, yakni kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yakni:
 1. Badan hukum. Menurut hukum, badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.
 2. Bukan badan hukum. Jenis badan usaha selain ketiga bentuk badan usaha diatas dapat dikategorikan sebagai badan usaha bukan badan hukum, seperti firma, Cv atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil. Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini:
- c. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- d. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia
- e. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.
- f. Di dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian ini sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi.³⁴

³³ Az Nasution Op Cit. hlm. 23

³⁴ Abdulkadir, Muhammad Op Cit hlm. 43

Berdasarkan pemaparan tentang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai badan usaha yang berbadan hukum dan tidak berbadan hukum yaitu sebagai berikut:

2. Badan Usaha berbentuk Badan Hukum

Karakteristik suatu badan hukum yaitu terdapat pemisahan kekayaan pemilik dengan kekayaan badan usaha, sehingga pemilik hanya bertanggung jawab sebatas harta yang dimilikinya. Badan Usaha yang berbentuk Badan Hukum terdiri dari:

a. Perseroan Terbatas (PT)

- 1) Memiliki ketentuan minimal modal dasar, dalam UU 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas minimum modal dasar PT yaitu Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Minimal 25% dari modal dasar telah disetorkan ke dalam PT;
- 2) Pemegang Saham hanya bertanggung jawab sebatas saham yang dimilikinya;
- 3) Berdasarkan peraturan perundang-undangan tertentu diwajibkan agar suatu badan usaha berbentuk PT.

b. Yayasan

- 1) Bergerak di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota;
- 2) Kekayaan Yayasan dipisahkan dengan kekayaan pendiri yayasan.

c. Koperasi

- 1) Beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan.
- 2) Sifat keanggotaan koperasi yaitu sukarela bahwa tidak ada paksaan untuk menjadi anggota koperasi dan terbuka bahwa tidak ada pengecualian untuk menjadi anggota koperasi.

3. Badan Usaha bukan berbentuk Badan Hukum

Lain halnya dengan badan usaha yang bukan berbentuk badan hukum, pada bentuk badan usaha ini, tidak terdapat pemisahan antara kekayaan badan usaha dengan kekayaan pemiliknya. Badan usaha bukan berbentuk badan hukum terdiri dari:

a. Persekutuan Perdata

- 1) Suatu perjanjian di mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya;
- 2) Para sekutu bertanggung jawab secara pribadi atas Persekutuan Perdata.

b. Firma

- 1) Suatu Perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha di bawah nama bersama;
- 2) Para anggota memiliki tanggung jawab renteng terhadap Firma.

c. Persekutuan Komanditer (CV)

- 1) Terdiri dari Pesero Aktif dan Pesero Pasif/komanditer.

- 2) Pesero Aktif bertanggung jawab sampai dengan harta pribadi, sedangkan pesero pasif hanya bertanggung jawab sebesar modal yang telah disetorkan ke dalam CV.

2.4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan pengertian Pelaku usaha di atas tersebut maka kita harus mengetahui segala bentuk hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha agar tidak melanggar ketentuan dan peraturan yang ada. Hak dan kewajiban Pelaku usaha diatur pada Undang-Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 6 dan Pasal 7 yang akan dijabarkan sebagai berikut:

A. Hak-Hak pelaku usaha adalah: ³⁵

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

B. Kewajiban pelaku usaha adalah: ³⁶

³⁵ Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁶ Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB III

PRINSIP-PRINSIP HUKUM, KLAUSULA BAKU, DAN RUANG LINGKUP DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

3.1.Prinsip- Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen adalah landasan dasar yang mengatur bagaimana hak-hak konsumen harus dihormati dan dilindungi dalam berbagai transaksi barang dan jasa. Prinsip-prinsip ini juga menjadi pedoman bagi pelaku usaha, pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas mereka. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan utama dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang kuat dan efektif, serta memastikan bahwa kepentingan konsumen diutamakan dalam setiap transaksi. Perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah prinsip dasar yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen dan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.³⁷

Prinsip-prinsip tersebut meliputi:³⁸

1. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Konsumen berhak atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa. Pelaku usaha berkewajiban untuk menyediakan produk yang sesuai dengan standar keselamatan, bebas dari risiko yang dapat membahayakan konsumen.

³⁷ Mohd. Yusuf Daeng, Siti Yulia Makkininnawa, M. Fadly Daeng Yusuf, Hukum Perlindungan Konsumen, (Pekanbaru: TAMAN KARYA, 2024), hal. 18

³⁸ *Ibid*, hal. 19

2. Prinsip Keadilan dan Keseimbangan

Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Keadilan harus menjadi landasan dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan.

3. Prinsip Hak untuk Mendapatkan Informasi

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produk yang mereka beli, termasuk harga, manfaat, dan risiko yang terkait. Informasi yang diberikan harus membantu konsumen untuk membuat keputusan yang tepat.

4. Prinsip Kebebasan Memilih

Konsumen harus bebas memilih barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pelaku usaha tidak boleh memaksa konsumen untuk membeli produk tertentu atau melakukan pembatasan akses konsumen terhadap produk atau jasa.

5. Prinsip Perlindungan Hukum yang Memadai

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang memadai jika terjadi pelanggaran terhadap hak-haknya. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan mekanisme hukum yang efektif bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka.

Selain prinsip diatas, terdapat juga beberapa prinsip tanggung jawab hukum dalam konteks perlindungan konsumen, antara lain:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*);
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*);

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).

Berikut adalah penjelasan masing-masing prinsip tanggung jawab di atas:

A.d. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen³⁹. Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen⁴⁰. Prinsip ini dibagi menjadi:

1. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak, yaitu teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.⁴¹
2. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Dalam prinsip ini terdapat 3 (tiga) pengecualian terhadap hubungan kontrak, pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Kedua, pengecualian berdasarkan konsep *implied invitation* di mana tawaran produk pada pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum. Ketiga, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat

³⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hal. 83

⁴⁰ *Ibid*, hal 84

⁴¹ *Ibid*, hal 85

melahirkan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen.⁴²

3. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak. Prinsip ini memiliki filosofi di mana pelaku usaha yang menjual produk berbahaya, bertanggung jawab bukan karena atau berdasarkan kontrak, melainkan karena ancaman yang dapat diperhitungkan jika tidak melakukan upaya untuk mencegah kerugian konsumen.⁴³
4. Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik. Prinsip ini mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi. Berdasarkan doktrin ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat, apakah tergugat lalai atau tidak. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah.⁴⁴

A.d. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.⁴⁵ Prinsip ini dibagi menjadi:

1. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*). *Express warranty* adalah jaminan dalam bentuk kata-kata atau

⁴² *Ibid*, hal 87-88

⁴³ *Ibid*, hal 105

⁴⁴ *Ibid*, hal 106

⁴⁵ *Ibid*, hal 93

tindakan penjual, artinya pernyataan yang dikemukakan produsen merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya.⁴⁶

2. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*). Artinya, tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikan kepada konsumen sudah memenuhi standar kelayakan.

A.d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

Kesimpulannya, Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen telah mengatur asas-asas hukum perlindungan konsumen yang terdiri dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Namun selain asas yang dikenal dalam undang-undang, terdapat juga beberapa prinsip perlindungan konsumen, yakni prinsip *negligence*, *breach of warranty*, dan *strict product liability*.

3.2. Klausula Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan / atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen, klausula Baku aturan sepihak yang

⁴⁶ *Ibid*, hal 106

dicantumkan dalam kuitansi, faktur / bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli tidak boleh merugikan konsumen.

Klausula digunakan dalam kontrak kerja sama untuk memperjelas beberapa poin penting seperti upaya penyelesaian sengketa, pemutusan hubungan kerja sama hingga ganti rugi permasalahan. Jika kontrak dibuat sepihak dan menggunakan klausula baku, maka Anda wajib mengikutinya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 10, klausa baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Ketentuan yang biasanya diberikan oleh pelaku usaha di antaranya masalah pembayaran, proses pengiriman, cara klaim asuransi dan poin-poin penting lainnya. Jadi dengan memahami apa itu klausula baku, Anda bisa memahami kewajiban yang harusnya dilakukan sebagai konsumen. Sebagai konsumen Anda harus memahami isi kontraknya agar terjalin hubungan kerja sama yang baik. Hukum Perlindungan Konsumen dibuat untuk meningkatkan jaminan keamanan, keadilan dan kesetaraan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen melalui kontrak perjanjian.

Konsumen wajib menaati klausula yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha atau penyedia jasa tanpa terkecuali. Klausula baku dalam kontrak bisnis hukumnya mutlak jika kedua pihak tersebut sudah menyetujuinya. Ketentuan kontrak tidak bisa diubah atau direvisi ketika sudah disetujui.

Oleh sebab itu, pahami apa itu klausula baku dari sekarang agar Anda tahu kondisi kontrak yang diberikan oleh pelaku usaha. Jika tidak diperhatikan dengan seksama, Anda bisa mendapatkan kerugian besar karena klausul baku sudah disetujui selama masa perundingan berlangsung.

3.2.1. Pengertian Klausula Baku Menurut Para Ahli:

Adapun beberapa pengertian klausula baku menurut ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Abdul Kadir Muhammad, istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu “standard contract”. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.
- b. Menurut Sluitjer mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk Undang-Undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu seperti pembentuk Undang-Undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah Undang-Undang bukan merupakan perjanjian.
- c. Menurut Mariam Darus Badruzaman perjanjian standar yaitu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Ia menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak

yang bertanggung jawab. Terlebih-lebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, dimana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang lebih didahulukan. Dalam perjanjian standar kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya tidak kewajibannya. Menurut perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.

Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha, apabila :

1. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

Contoh Klausula Baku:

- a. Kuitansi atau / faktur pembelian barang, yang menyatakan :

“Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan” ;

Barang tidak diambil dalam waktu 2 minggu dalam nota penjualan kami batalkan”

- b. Dalam Tiket Parkir Kendaraan:

“Pengelola parkir tidak bertanggungjawab terhadap kehilangan kendaraan” Konsumen harus menanggung sendiri resiko terjadinya kerusakan dan kehilangan atas kendaraan serta barang-barang didalamnya.

Formulir pembayaran tagihan bank dalam salah satu syarat yang harus dipenuhi atau disetujui oleh nasabahnya menyatakan bahwa:

“Bank tidak bertanggung jawab atas kelalaian atau kealpaan, tindakan atau keteledoran dari Bank sendiri atau pegawainya atau koresponden, sub agen lainnya, atau pegawai mereka”.

3.2.2. Jenis-Jenis Klausula Baku Yaitu:

- a. Klausula Eksonerasi (Exemption Clause) adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang

semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). Klausula eksonerasi sebagai klausul yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya.

- b. Klausul eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian bilamana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. sehingga dapat membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.
- c. Klausul eksonerasi yang bisanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausul tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausul tersebut menjadi beban konsumen.

3.3. Ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen

3.3.1. Aspek Hukum Publik Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum publik adalah aturan-aturan hukum yang mengatur kepentingan umum sehingga yang melaksanakan adalah terutama pemerintah. Jika Hukum Perdata hukum yang umum berlaku yang memuat ketentuan orang dalam masyarakat pada umumnya sedangkan hukum publik memuat aturan tugas-tugas atau kewajiban negara dan mengakibatkan hak-hak perorangan dicampuri oleh

alat perlengkapan negara. Termasuk Hukum Publik dalam kerangka Hukum Perlindungan Konsumen, adalah Hukum Administrasi Negara, Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata, dan/atau Hukum Acara Pidana dan Hukum Internasional khususnya Hukum Perdata Internasional.⁴⁷

Beberapa ahli memberikan definisi hukum publik sebagai berikut:⁴⁸

1. Van Vollenhoven

Hukum yang mengatur semua masyarakat hukum atasan dan masyarakat hukum bawahan menurut tingkatannya dan dari masing-masing itu menentukan wilayah lingkungan rakyatnya, dan akhirnya menentukan badan-badan dan fungsinya masing-masing yang berkuasa dalam lingkungan masyarakat hukum itu serta menentukan susunan dan wewenang badan-badan tersebut.

2. Van der Pot

Adalah peraturan-peraturan yang menentukan badan-badan yang diperlukan serta wewenangnya masing-masing, hubungannya dengan yang lainnya dan hubungannya dengan individu-individu.

3. Apeldoorn

Dalam arti sempit menunjukkan organisasi-organisasi yang memegang kekuasaan pemerintahan dan batas-batas kekuasaannya.

4. Wade dan Philips

Mengatur alat-alat perlengkapan negara, tugas, dan hubungannya antar perlengkapan negara itu Paton. Hukum publik adalah hukum mengenai alat-alat, tugas dan wewenang alat-alat perlengkapan negara

⁴⁷ Yessy Kusumadewi, Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sleman: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2021), hal. 45

⁴⁸ Romli Arsad, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2016), hal. 89

5. Kranenburg

Meliputi hukum mengenai susunan hukum dari negara-terdapat dalam UUD.

6. Utrecht

Mempelajari kewajiban sosial dan kekuasaan pejabat-pejabat negara.

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik yang dimaksud adalah hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan antara negara dengan perorangan. Adapun yang termasuk dalam hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah Hukum Administrasi Negara (HAN), Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata/ Pidana, dan Hukum Internasional.⁴⁹

Aspek hukum publik merupakan aspek hukum yang dapat dimanfaatkan oleh Negara, pemerintah instansi yang mempunyai peran dan kemenangan untuk dapat dimanfaatkan oleh pihak untuk kepentingan-kepentingan *subyektif*. Yang termasuk dalam aspek hukum publik yaitu:⁵⁰

- a. Kementrian perdagangan yaitu menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi perdagangan.

⁴⁹ Agus Suwandono, Susilawati S, Hukum Perlindungan Konsumen, Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen, (Universitas Terbuka: Jakarta, 2015), hal. 25

⁵⁰ Ariati, N. K., & Suarbha, I. W, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 1, (2016), hal. 4

- b. Direktorat jenderal standarisasi bertugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang standarisasi dan perlindungan konsumen.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Kawasan-kawasan yang dimasuki hukum konsumen dalam hukum publik adalah:

- a. Hukum pidana: kriminalisasi dalam berbagai ketentuan standar, isi, takaran, label, etiket, pengelabuan dalam promosi, Man, lelang, pencantuman klausul baku (perjanjian standar).
- b. Hukum administrasi: ketentuan sanksi administratif.
- c. Hukum tata usaha negara: kewenangan pejabat-pejabat perizinan, pengawasan.

3.3.2. Aspek Hukum Publik Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum privat adalah hukum yang mengatur hubungan sesama manusia, antara satu orang dengan orang lain dengan menitikberatkan kepentingan perseorangan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Di mana, hukum privat mengatur hubungan dalam masyarakat yang berhubungan dengan keluarga dan kekayaan para warga/individu, hubungan antarwarga/individu, dan/atau hubungan antara individu dengan alat negara. Hukum privat mengatur hubungan antara warga negara yang memiliki kebebasan membuat kontrak menggunakan asas pokok otonomi warga negara yang mempertahankan hak mereka sendiri tetapi

terikat pada prosedur yang telah ditetapkan, di mana pemerintah berperan sebagai pengawas didalamnya.⁵¹

Beberapa ahli memberikan definisi hukum privat sebagai berikut:⁵²

1. Van Dunne

Hukum perdata adalah suatu peraturan yang mengatur tentang hal-hal yang sangat esensial bagi kebebasan individu, seperti orang dan keluarganya, hak milik dan perikatan. Hukum publik memberikan jaminan yang minimal bagi kehidupan pribadi.

2. Volmar

Hukum perdata adalah aturan-aturan atau norma-norma yang memberikan pembatasan dan oleh karenanya memberikan perlindungan pada kepentingan-kepentingan perseorangan dalam perbandingan yang tepat antara kepentingan yang satu dengan kepentingan yang lain dari orang-orang dalam suatu masyarakat tertentu terutama yang mengenai hubungan keluarga dan hubungan lalu lintas.

3. Sudikno Mertokusumo

Hukum perdata adalah hukum antarperorangan yang mengatur hak dan kewajiban orang perseorangan yang satu terhadap yang lain di dalam hubungan kekeluargaan dan di dalam pergaulan masyarakat. Pelaksanaannya diserahkan masing-masing pihak.

4. Soediman Kartohadiprodjo

⁵¹ Libera, *Hukum Privat: Cakupan & Sanksi yang Akan Dikenakan Jika Terjadi Pelanggaran*, 2021, <https://libera.id/blogs/hukum-privat/>, diakses pada 31 Mei 2025 Pukul 21.41 WIB

⁵²⁵² Romli Arsad, *Op. Cit*, hal. 90

Hukum yang mengatur kepentingan perseorangan yang satu dengan perseorangan yang lainnya.

5. Soebekti

Semua hak yang meliputi hukum privat materiil yang mengatur kepentingan perseorangan.

6. Sardjono

Hukum perdata adalah kaidah-kaidah yang menguasai manusia dalam masyarakat dalam hubungannya terhadap orang lain dan hukum pada dasarnya menguasai kepentingan perseorangan.

7. Wirjono Prodjodikoro

Hukum perdata sebagai suatu rangkaian hukum antara orang-orang atau badan hukum satu sama lain mengatur tentang hak dan kewajiban dalam pergaulan kemasyarakatan atau hukum yang mengatur kepentingan perseorangan.

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum perdata (Privat) yakni dalam pengertian hukum perdata dalam arti luas, yakni hukum perdata yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), serta Peraturan Perundang-Undangan Nasional yang tergolong dalam hukum privat. KUH Perdata walaupun tidak secara khusus mengatur menyebutkan istilah konsumen, tetapi ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata juga mengatur masalah hubungan antara pelaku usaha. Salah satu aspek hukum privat yang terdapat dalam Buku III KUH Perdata tentang Perikatan, yakni berkaitan dengan aspek hukum perjanjian maupun Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Selanjutnya, dalam KUH Dagang yang

berkaitan Pengangkutan, Asuransi, dan lain-lain. Adapun dalam peraturan perundang-undangan nasional perlindungan konsumen antara lain yang terdapat dalam Undang-Undang Pangan⁵³

Aspek hukum privat merupakan aspek hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen. Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati yaitu hak keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, dan hak atas lingkungan hidup.⁵⁴

- a. Kawasan-kawasan yang dimasuki hukum konsumen dalam hukum privat adalah: Hukum perdata, khususnya mengenai perikatan, yakni mengatur aspek- aspek kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha.
- b. Hukum bisnis atau hukum perdata. niaga, khususnya mengenai pengangkutan, hak atas kekayaan intelektual (HAKI), monopoli dan persaingan usaha, asuransi, dan lain-lain.

⁵³ Agus Suwandono, Susilawati S, *Op. Cit.*

⁵⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal.89.

BAB IV

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN KADALUARSA DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

4.1. Badan Pengawas Obat dan Makanan

4.1.1. Pengertian Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarasa

Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintahan non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pengawasan obat dan makanan.⁵⁵ BPOM sendiri merupakan bagian integral dari pembangunan kesehatan di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), yang diharuskan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan strategis yang senantiasa berubah secara dinamis terutama dalam bidang perlindungan kesehatan. Dalam upaya meningkatkan perlindungan kesehatan masyarakat dari risiko produk obat dan makanan yang palsu, tidak memenuhi syarat, dan ilegal. BPOM memiliki peran penting dalam mencegah, mengawasi, dan menyelidiki peredaran produk obat dan makanan baik dari dalam maupun luar negeri yang tujuannya melindungi keamanan, keselamatan dan kesehatan masyarakat selaku konsumen secara efektif dan efisien.⁵⁶

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND), yaitu sesuai Keputusan Presiden Republik

⁵⁵ Atin Carolina Parei, Fitika Andraini, Fungsi Dan Peran Bpom Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Makanan Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kota Semarang, *Dinamika Hukum*, Vol. 21 No. 2, (Agustus 2018), hal. 4

⁵⁶ Marisca Gondokusumo, Nabbilah Amir, Peran Pengawasan Pemerintah Dan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (BPOM) Dalam Peredaran Obat Palsu di Negara Indonesia (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dan Peraturan Kepala Badan Pengurus Obat dan Makanan), *Perspektif Hukum*, Vol. 21 No.2 (November 2021), hal. 284-285

Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 merupakan lembaga pemerintah pusat yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pemerintah tertentu dari presiden serta bertanggung jawab langsung kepada presiden. Latar belakang terbentuknya Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah dengan melihat kemajuan teknologi telah membawa perubahan-perubahan yang cepat dan signifikan pada industri farmasi, obat asli Indonesia, makanan, kosmetika dan alat kesehatan. Dengan kemajuan teknologi tersebut produk-produk dari dalam dan luar negeri dapat tersebar cepat secara luas dan menjangkau seluruh strata masyarakat. Semakin banyaknya produk yang ditawarkan mempengaruhi gaya hidup masyarakat dalam mengonsumsi produk. Sementara itu pengetahuan masyarakat masih belum memadai untuk dapat memilih dan menggunakan produk secara tepat, benar dan aman. Di lain pihak iklan dan promosi secara gencar mendorong konsumen untuk mengonsumsi secara berlebihan dan seringkali tidak rasional.⁵⁷

Sejarah berdirinya Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), melalui 3 periode, yaitu:

1. Periode Tahun 1958 – 1967

Pada periode ini meskipun usaha untuk memproduksi obat telah banyak dirintis, dalam kenyataannya industri-industri farmasi menghadapi hambatan dan kesulitan yang cukup berat, antara lain kekurangan devisa dan terjadinya sistem penjatahan bahan baku obat sehingga industri yang dapat bertahan hanyalah industri yang mendapat jatah atau mereka yang mempunyai relasi dengan luar negeri. Oleh karena itu, penyediaan obat

⁵⁷ Imelda Martinelli, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Lembaga Penelitian & pengembangan Universitas Tarumanagara, 2007), hal. 53

menjadi sangat terbatas dan sebagian besar berasal dari impor. Sementara itu karena pengawasan belum dapat dilakukan dengan baik, banyak terjadi kasus bahan baku maupun obat jadi yang tidak memenuhi standar.

Pada tahun 1963, sebagai realisasi Undang-Undang Pokok Kesehatan telah dibentuk Lembaga Farmasi Nasional (Surat Keputusan Menteri No. 39521/Kab/199 tanggal 11 Juni 1963). Dengan demikian pada waktu itu ada dua instansi pemerintah di bidang kefarmasian yaitu Direktorat Urusan Farmasi dan Lembaga Farmasi Nasional. Direktorat Urusan Farmasi yang semula Inspektorat Farmasi pada tahun 1967 mengalami pemekaran organisasi menjadi Direktorat Jenderal Farmasi.

2. Periode Orde Baru

Pada masa orde baru stabilitas politik, ekonomi dan keamanan telah semakin mantap sehingga pembangunan di segala bidang telah dapat dilaksanakan dengan lebih terarah dan terencana. Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral Pembangunan Nasional, dilaksanakan secara bertahap baik pemenuhan sarana pelayanan kesehatan maupun mutu pelayanan yang semakin baik serta jangkauan yang semakin luas. Hasil-hasil pembangunan kesehatan yang telah dicapai selama orde baru ini dapat diukur dengan indikator-indikator penting, antara lain kematian, umur harapan hidup dan tingkat kecerdasan yang semakin menunjukkan perbaikan dan kemajuan yang sangat berarti. Pada periode Orde Baru ini pula, pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang kefarmasian telah dapat ditata dan dilaksanakan dengan baik. Sehingga pada tahun 1975, institusi pengawasan farmasi dikembangkan dengan adanya

perubahan Direktorat Jenderal Farmasi menjadi Direktorat Jenderal Pengawasan Obat dan Makanan. Berbagai peraturan perundang-undangan telah dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan sebagai basis dan kerangka landasan untuk melanjutkan pembangunan pada masa-masa mendatang. Terhadap distribusi obat telah dilakukan penyempurnaan, terutama penataan kembali fungsi apotek melalui Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1980 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1965 Tentang Apotek.

3. Periode Tahun 2000

Untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap obat dan makanan tersebut maka pemerintah mengambil kebijakan dengan mengadakan perubahan Direktorat Jenderal Pengawasan Obat dan Makanan, yang mana dahulu Direktorat Jenderal Obat dan Makanan bertanggung jawab kepada Departemen Kesehatan namun sekarang setelah terjadinya perubahan maka Badan Pengawasan Obat dan Makanan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Pengawasan Obat dan Makanan sekarang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian Berdasarkan Keputusan Presiden No. 103 tahun 2000 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.⁵⁸

⁵⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Pengawas_Obat_dan_Makanan di akses pada tanggal 4 Juni 2025 Pukul 13.41 WIB

4.1.2. Peran Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa

Peran yang diberikan oleh BPOM dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen ada 2 bagian pokok yaitu melakukan tindakan preventif dan Tindakan represif. Tindakan preventif dilakukan dengan cara membuat Sistem Pengawasan Obat dan Makanan (SISPOM) dan membentuk BPPOM di provinsi yang tersebar di Indonesia. Melakukan tindakan represif dilakukan dengan cara membuat Pelaksana Tugas BPOM baik itu berupa Pengujian, Penyidikan, Riset dan Informasi Obat dan Makanan serta UPLK (Unit Pengaduan Layanan Konsumen).⁵⁹

4.1.3. Tugas Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan suatu lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang memiliki tugas pada bidang obat dan makanan yang terdiri dari obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik dan pangan olahan. Sama halnya dengan tugas yang dimiliki oleh *European Medicines Agency* (EMA) dan juga *Food and Drug Administration* (FDA), BPOM memiliki tugas untuk mengawasi peredaran obat dan makanan di wilayah Indonesia.⁶⁰

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Dalam menguji kelayakan suatu produk obat-obatan dan makanan, BPOM mempunyai peran dan

⁵⁹ Tyrsa Tesalonika Tambuwun, Fatmah Paparang, Anna S. Wahongan, Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (Bpom) Dalam Perlindungan Konsumen Yang Mengandung Zat Berbahaya, *Lex Privatum*, Vol. 8 No. 4 (Oktober-Desember 2020), hal. 103

⁶⁰ Syifa Nurul Fadillah, Peranan Bpom Dalam Melakukan Pengawasan Dalam Peredaran Obat Keras, *Van Java Law Jurnal*, Vol. 1 No. 1 (April 2024), hal. 45

fungsi yang sangat besar. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan “Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pengawasan obat dan makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.⁶¹

Dalam memberikan kepastian hukum atas tugas yang BPOM miliki, BPOM pun mengeluarkan PBPOM No.8/2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan secara Daring sebagai respon dari maraknya peredaran obat di media online dan hal tersebut juga menjadi salah satu upaya preventif yang telah dilakukan BPOM dalam tugas pengawasan ini. Maka dari itu dengan dikeluarkannya regulasi khusus mengenai peredaran obat secara daring, BPOM semakin terlegitimasi dalam melakukan Tindakan pengawasan.⁶²

Berdasarkan Kepres 166 Tahun 2000 tentang Tugas, Wewenang, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen. BPOM mempunyai tugas khusus di bidang pengawasan terhadap obat dan makanan. Diantara tugas BPOM itu ialah:⁶³

1. Pengkajian dan penyusunan Kebijakan Nasional di bidang pengawasan obat dan makanan.
2. Pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang pengawasan obat dan makanan.
3. Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BPOM.

⁶¹ Rahma Arsyi Amalia, Asti Sri Mulyanti, Peranan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam Mengawasi Peredaran Obat Tradisional yang Mengandung Bahan Kimia Obat, Aladalah, Vol. 2, No. 4, (Oktober 2024), hal. 183

⁶² *Op. Cit*

⁶³ Abd. Aziz, Suqiyah Musyafa’ah, Tugas dan Wewenang Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam Rangka Perlindungan Konsumen, Al-Qānūn, Vol. 23, No. 1, (Juni 2020), hal. 198

4. Pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah dan masyarakat di bidang pengawasan obat dan makanan.
5. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksanakan kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persediaan, perlengkapan rumah tangga.

BPOM sebagai lembaga pemerintah dalam melaksanakan fungsi pemeriksaan mempunyai tugas sebagai berikut:⁶⁴

1. Memasuki setiap tempat yang diduga digunakan dalam kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan perdagangan pangan untuk diperiksa, meneliti dan mengambil contoh pangan dan segala sesuatu yang diduga digunakan dalam kegiatan produksi.
2. Menghentikan, memeriksa dan mencegah setiap sarana angkutan yang diduga atau patut diduga digunakan dalam pengangkutan pangan serta mengambil contoh.
3. Membuka setiap kemasan pangan.
4. Memeriksa setiap buku, dokumen, atau catatan lain yang diduga memuat keterangan mengenai kegiatan produksi.
5. Memerintahkan untuk memperlihatkan izin usaha atau dokumen sejenis.

Tugas BPOM juga diatur dalam Keputusan kepala BPOM Nomor 02001/SK/KBPOM tanggal 26 Februari 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja

⁶⁴ Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 186

BPOM mengatur tentang tugas dan fungsi Badan POM. Yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan, melaksanakan kebijakan tertentu dibidang pengawasan obat dan makanan, koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BPOM, memantau, memberikan bimbingan dan melakukan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah dibidang pengawasan dan makanan.⁶⁵

4.1.4. Wewenang Badan Pengawas Obat Dan Makanan Kadaluarsa

Kewenangan dari BPOM diatur dalam pasal 74 Keputusan Presiden No. 166 Tahun 2000 tentang kedudukan, fungsi, kewenangan, susunan Organisasi dan tata kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 73 (Kepres ini) BPOM mempunyai wewenang:

1. Penyusunan rencana nasional secara makro dibidangnya.
2. Perumusan kebijakan dibidangnya untuk mendukung pembangunan secara makro.
3. Penetapan sistim informasi dibidangnya.
4. Penetapan persyaratan penggunaan bahan tambahan (zat aditif) tertentu untuk makanan dan penetapan pedoman pengawasan peredaran obat dan makanan.
5. Pemberian ijin dan pengawasan obat serta pengawasan industri farmasi.
6. Penetapan pedoman penggunaan, konservasi penggabungan dan pengawasan tanaman obat.

⁶⁵ *Ibid*, hal. 199

BPOM juga juga diberi wewenang untuk mengambil tindakan administratif, yang dapat berupa:⁶⁶

1. Memberi peringatan secara tertulis.
2. Melarang pengedaran barang tersebut untuk sementara waktu atau memerintahkan untuk menarik produk dari peredaran jika sudah diedarkan. Penghentian peredaran sementara atau penerikan produk pangan jika produk tersebut membahayakan bagi kesehatan manusia.
3. Memerintahkan pemusnahan produk jika terbukti membahayakan kesehatan dan jiwa manusia, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Penghentian produksi untuk sementara waktu. Tindakan ini dapat dilakukan apabila terdapat dugaan kuat bahwa dalam pelaksanaan produksi tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sampai dilakukan pengkajian yang lebih mendalam atas proses produksi.
5. Pencabutan izin produksi atau izin usaha, apabila terbukti tidak memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang dikenal dengan litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan formal. Litigasi berasal dari *litigation* (Inggris), yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan itu sendiri adalah untuk memeriksa dan memutus suatu sengketa.⁶⁷

⁶⁶ Sidabalok, Janus, *Op. Cit*, hal. 187

⁶⁷ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), hal.110

Susanti Adi Nugroho mengemukakan, bahwa:

“Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.”

Khusus untuk sengketa konsumen yang penyelesaiannya melalui peradilan umum, terdapat pengaturan khusus yang berbeda dan menyimpang dari pengaturan dan prinsip umum yang terdapat dalam hukum acara perdata yang tersebut dalam HIR/Rbg yang terkait dengan pengaturan kompetensi relatif atau kewenangan mengadili yang bersifat relatif, yaitu kewenangan mengadili antar lembaga peradilan yang sama. Misalnya, antar Pengadilan Negeri Jakarta Pusat atau Pengadilan Negeri Jakarta Utara. Pengaturan kompetensi relatif dalam hukum acara perdata secara prinsip diatur dalam Pasal 118 ayat (1) HIR/Pasal 142 ayat (1) RBg yang pada pokoknya menentukan bahwa gugatan diajukan di Pengadilan Negeri dimana si Tergugat bertempat tinggal. Dengan perkataan lain, Pengadilan Negeri yang berwenang untuk memeriksa dan memutus suatu sengketa perdata adalah Pengadilan Negeri yang wilayah hukumnya meliputi tempat tinggal si Tergugat. Prinsip ini dikenal dengan *actor sequitur forum rei*. Sementara itu, untuk sengketa konsumen sesuai Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditetapkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁶⁸

⁶⁸ *Ibid*, hal 112

Menurut Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen menentukan:

- 1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
 - b) Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
 - c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
 - d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.”
- 2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- 3) Pedoman tambahan mengenai kerugian materi yang besar dan/atau banyak korban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

4.3. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen)

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi “sengketa konsumen” dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah:

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.”

Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidak serasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang- undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab

atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.⁶⁹

Pasal 45 ayat (1), (2), dan (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

(1). Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

(2). Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

(4). Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Di Undang-Undang Perlindungan Kosumen ini memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Badan yang dibentuk pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang

⁶⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut.

Dalam Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan. Kemudian, menurut Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen, salah satu kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“BPSK”) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Berkaitan hal di atas, Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen memang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, ini tidak berarti dalam mengajukan gugatan harus telah disetujui dahulu oleh para pihak. Menurut penjelasan Pasal 45, ini artinya dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak harus atas persetujuan para pihak,

tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian untuk penyelesaian sengketanya.⁷⁰

4.3.1. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dan cara pengaduannya di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghedaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

⁷⁰ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Mpp/Kep/ 12/ 2001Tahun 2001tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Romy Hanitijo memberikan pengertian sengketa sebagai situasi (keadaan) di mana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.⁷¹

Joni Emerzon memberikan pengertian konflik/perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama.⁷²

Pasal 1 angka 8 Surat Keputusan Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam Pasal 45 menyatakan:

⁷¹ Ronny Hanito, Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1984, hlm. 22.

⁷² Joni Emerson, Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase), Jakarta, Gramedia Pustaka, 2001, hlm. 21.

3. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum;
4. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa;
5. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
6. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dengan mendasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu, Pasal 23 dan Pasal 45, maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai Pasal 47 diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai Pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Mengenai siapa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur dalam Pasal 46. Sesuai ketentuan Pasal 46 ayat (1) gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

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

Gugatan yang diajukan sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah, diajukan kepada peradilan umum. Artinya, gugatan ini tidak boleh diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan seorang konsumen atau ahli warisnya diajukan kepada BPSK dan/atau peradilan umum. Gugatan sekelompok konsumen diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Gugatan perwakilan kelompok atau class action adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang melalui kesamaan fakta atau

dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.⁷³ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat melakukan legal standing, yaitu sebagai hak gugat dari seseorang, sekelompok orang atau organisasi.⁷⁴

4.3.2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;

⁷³ Sudaryatmo et. al., *Konsumen Menggugat*, Jakarta, Piramedia, 2003, hlm. 7.

⁷⁴ Zaim Saidi et. al., *Menuju Mahkamah Keadilan*, Jakarta, Piramedia, 2003, hlm. 40.

- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

4.3.3. Tata Cara Penyelesaian Sengketa di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

BPSK hanya menangani kasus PERDATA saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha. Adapun Cara penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara:

- a. Konsiliasi.
- b. Mediasi.
- c. Arbitrase.

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas : Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangan-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah :

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
- 2) Majelis bertindak sebagai konsiliator.
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

b) Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak, Majelis Dalam persidangan menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
- 2) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan.

c) Arbitrasi

Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persidangan 1 (pertama), ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usah. Ketua majelis memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang persengketakan.

Pada hari persidangan 1 (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen, maka dalam persidangan, pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi

perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda- tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

- a. Perdamaian;
- b. Gugatan ditolak dan
- c. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

1. Ganti rugi;
2. Sanksi administratif berupa penetapan Ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK.

Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Di sisi lain, pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan, setelah batas waktu 7 (tujuh) hari dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah

batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum.⁷⁵ Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. Permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh pengadilan negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan.

Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke

⁷⁵ R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bandung. Bina Cipta, 1989, hlm. 130.

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

4.4. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) membawa harapan dan kepastian bahwa kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik dengan terselenggaranya kegiatan di sektor jasa keuangan yang teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Berdasarkan isi UU OJK yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pembentukan OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pembentukan OJK sendiri diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat yang menggunakan/memanfaatkan pelayanan lembaga jasa keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut UU OJK memberikan kewenangan edukasi, pelayanan pengaduan, sampai dengan pembelaan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan terhadap OJK.⁷⁶

POJK Perlindungan Konsumen dan POJK LAPS pada dasarnya telah menentukan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa

⁷⁶ Atika Ismail, Eni Suarti, Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia, Sol Justicia, Vol.4 No.1, (Juni 2021), hal. 38

keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*). Pasal 2 POJK LAPS menentukan bahwa pada dasarnya penyelesaian pengaduan wajib diselesaikan dahulu oleh lembaga jasa keuangan melalui unit pengaduan konsumen di tiap-tiap lembaga jasa keuangan. Penyelesaian di luar pengadilan dapat dilaksanakan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan melalui lembaga jasa keuangan. Apabila para pihak memilih penyelesaian pengaduan sengketa dilaksanakan di luar pengadilan, maka penyelesaian pengaduan sengketa akan diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam daftar lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan OJK.⁷⁷

Pranata Penyelesaian Sengketa Alternatif pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut. Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat sukarela dan karenanya tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang bersengketa.⁷⁸

Berdasarkan pada sifat keterlibatan pihak ketiga yang menangani proses Penyelesaian Sengketa Alternatif tersebut, pranata Alternatif Penyelesaian Sengketa dibedakan ke dalam:

- a. Mediasi, adalah suatu proses Penyelesaian Sengketa Alternatif di mana pihak ketiga yang dimintakan bantuannya untuk membantu proses penyelesaian sengketa bersifat pasif dan sama sekali tidak berhak atau

⁷⁷ *Ibid*

⁷⁸ *Ibid*, hal. 39

berwenang untuk memberikan suatu masukan, terlebih lagi untuk memutuskan perselisihan terjadi. Jadi dalam mediasi, mediator hanya berfungsi sebagai penyambung lidah dari para pihak yang bersengketa.

- b. Konsiliasi, adalah suatu proses Penyelesaian Sengketa Alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seseorang yang secara profesional sudah dapat dibuktikan keahliannya. Konsiliator dalam proses konsiliasi ini, memiliki peran yang cukup berarti, oleh karena konsiliator berkewajiban untuk menyampaikan pendapatnya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi, alternatif cara penyelesaian sengketa yang dihadapi, bagaimana cara penyelesaian yang terbaik, apa keuntungan dan kerugian bagi para pihak, serta akibat hukumnya. Meskipun konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapatnya secara terbuka dan tidak memihak kepada salah satu pihak dalam sengketa, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak.
- c. Arbitrase, merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pengambilan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut arbiter. Disini seorang arbiter berperan sangat aktif sebagaimana halnya seorang hakim. Dalam hal arbiter tunggal, maupun majelis arbitrase berkewajiban untuk memutuskan sengketa yang disampaikan kepadanya secara profesional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai di antara para pihak yang bersengketa pada satu sisi dan

arbiter itu sendiri pada pihak lain. Arbiter haruslah independen dalam segala hal.

Kedudukan LAPS Sektor Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki karakteristik khusus. Karakteristik tersebut karena LAPS Sektor Jasa Keuangan khusus ditujukan bagi konsumen di sektor jasa keuangan yakni konsumen dalam pengertian luas bukan hanya konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lebih lanjut dikenal dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan-ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini tidak bisa mutlak bisa diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. Untuk dapat masuk dalam daftar LAPS di Sektor Jasa Keuangan, terdapat tahapan penilaian yang menjadi acuan kelayakan, sebelum diumumkan terdaftar sebagai LAPS yang diakui oleh OJK.

Adapun penilaian tersebut:

- a. Analisis pendahuluan yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
 - 1) Permintaan dokumen dan/atau informasi kepada LAPS;
 - 2) Verifikasi kepada LAPS (jika diperlukan);
 - 3) Pengolahan dokumen dan atau informasi LAPS; dan
 - 4) Perumusan hasil analisis atas dokumen dan atau informasi LAPS;

- 5) Pengujian pemenuhan syarat-syarat LAPS. Pengujian pemenuhan syarat-syarat LAPS dilakukan oleh Tim Penguji LAPS yang terdiri dari tujuh orang yang berasal dari internal dan eksternal OJK, berdasarkan pembobotan dan skala penilaian sebagaimana diatur dalam Surat Edaran OJK mengenai Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- b. Penetapan Hasil Penilaian Hasil penilaian LAPS diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:
- 1) Memenuhi syarat apabila memperoleh nilai paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) dan tidak terdapat nilai nol pada komponen syarat LAPS;
 - 2) Belum memenuhi syarat apabila memperoleh nilai kurang dari 75 (tujuh puluh lima) atau terdapat nilai nol pada komponen syarat LAPS.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- A.Z. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Diadit Media, 2014
- Abdulkadir, Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Bandung. Citra Aditya Bakti, 1999
- Agus Suwandono, Susilawati S, Hukum Perlindungan Konsumen, Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen, (Universitas Terbuka: Jakarta, 2015)
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen , Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008)
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011)
- Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visi Media, 2015)
- Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta Selatan: Visi Media, 2008
- Hulman Panjaitan, Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021)
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Imelda Martinelli, Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta: Lembaga Penelitian & pengembangan Universitas Tarumanagara, 2007)
- Janus Sidabolok. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010
- Joni Emerson, Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase), Jakarta, Gramedia Pustaka, 2001
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Akademia, 2012
- Mariam Darus, Badruzaman, Perjanjian Baku (standar) Perkembangannya di Indonesia, Bandung. Alumni. 1990.

- Mohd. Yusuf Daeng, Siti Yulia Makkininnawa, M. Fadly Daeng Yusuf, Hukum Perlindungan Konsumen, (Pekanbaru: TAMAN KARYA, 2024)
- R. Subekti, Hukum Acara Perdata, Bandung. Bina Cipta, 1989
- Romli Arsad, Pengantar Ilmu Hukum, (Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2016)
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi, (Jakarta: PT Grasindo, 2006)
- Shidarta, hukum perlindungan konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2000)
- Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014)
- Sudaryatmo et. al., Konsumen Menggugat, Jakarta, Piramedia, 2003
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2003
- Yessy Kusumadewi, Grace Sharon, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, 2022)
- Zaim Saidi et. al., Menuju Mahkamah Keadilan, Jakarta, Piramedia, 2003
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013

B. JURNAL

- Ifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 8 No. 2, (2015)
- Ariati, N. K., & Suarbha, I. W, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Vol. 5 No. 1, (2016)
- Atin Carolina Parei, Fitika Andraini, Fungsi Dan Peran Bpom Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Makanan Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kota Semarang, Dinamika Hukum, Vol. 21 No. 2, (Agustus 2018)
- Marisca Gondokusumo, Nabbilah Amir, Peran Pengawasan Pemerintah Dan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (BPOM) Dalam Peredaran Obat Palsu di Negara Indonesia (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dan Peraturan Kepala Badan Pengurus Obat dan Makanan), Perspektif Hukum, Vol. 21 No.2 (November 2021)

Tyrsa Tesalonika Tambuwun, Fatmah Paparang, Anna S. Wahongan, Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (Bpom) Dalam Perlindungan Konsumen Yang Mengandung Zat Berbahaya, *Lex Privatum*, Vol. 8 No. 4 (Oktober-Desember 2020)

Syifa Nurul Fadillah, Peranan Bpom Dalam Melakukan Pengawasan Dalam Peredaran Obat Keras, *Van Java Law Jurnal*, Vol. 1 No. 1 (April 2024)

Rahma Arsyi Amalia, Asti Sri Mulyanti, Peranan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam Mengawasi Peredaran Obat Tradisional yang Mengandung Bahan Kimia Obat, *Aladalah*, Vol. 2, No. 4, (Oktober 2024)

Abd. Aziz, Suqiyah Musyafa'ah, Tugas dan Wewenang Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam Rangka Perlindungan Konsumen, *Al-Qānūn*, Vol. 23, No. 1, (Juni 2020)

Atika Ismail, Eni Suarti, Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia, *Sol Justicia*, Vol.4 No.1, (Juni 2021)

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Mpp/Kep/ 12/ 2001Tahun 2001tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

D. INTERNET

https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Pengawas_Obat_dan_Makanan di akses pada tanggal 4 Juni 2025 Pukul 13.41 WIB

Libera, Hukum Privat: Cakupan & Sanksi yang Akan Dikenakan Jika Terjadi Pelanggaran, 2021, <https://libera.id/blogs/hukum-privat/>, diakses pada 31 Mei 2025 Pukul 21.41 WIB

www.pemantau_peradilan.com. AZ.Nasution, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999, Diakses pada 26 Desember 2017.Pukul: 13.00.00 Wib

LAMPIRAN

**A. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat

konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;

- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat : Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan
Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.

8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

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

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

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

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

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

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG

BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

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

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

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

- j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

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

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

Pasal 11

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

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

Pasal 12

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

Pasal 13

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

Pasal 14

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

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

Pasal 15

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

Pasal 16

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

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

Pasal 17

(1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;

- f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

(2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

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

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

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

Pasal 20

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

Pasal 21

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

Pasal 22

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

Pasal 23

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

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa yang tersebut.

Pasal 25

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

Pasal 26

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

Pasal 27

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

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

Pasal 28

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

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

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

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

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

Pasal 32

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

Pasal 33

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

Pasal 34

(1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

- e. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

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

- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

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

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

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

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;

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

Pasal 39

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

Pasal 40

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

Pasal 41

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

Pasal 42

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

Pasal 43

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

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

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

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

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

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

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

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha;
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

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

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

Pasal 51

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

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

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

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

Pasal 53

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

Pasal 54

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

Pasal 55

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

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

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

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup

tugas ...

tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

(2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) berwenang:

- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

(3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

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

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

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

Pasal 62

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

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

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

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHRUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA
ttd.

AKBAR TANJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 22

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

I. UMUM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;

- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merk;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

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

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

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

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara

adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian Konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

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

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

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

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

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

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

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

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademisi adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Pasal 41

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

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action.

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

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

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

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3821

B. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

KEPUTUSAN

MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN REPUBLIK
INDONESIA

NOMOR : 350/MPP/Kep/12/2001

TENTANG

PELAKSANAAN TUGAS DAN WEWENANG
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN REPUBLIK
INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Pasal 53 dan Pasal 54 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu menetapkan ketentuan lebih lanjut tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. bahwa untuk itu perlu dikeluarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Mengingat :
 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
 2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara

Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonomi (Lembaran Negara Tahun 2000, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 177 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001;
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintahan Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 105);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2001 tentang Pembentukan Kabinet Gotong Royong;
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 86/MPP/Kep/3/2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

**KEPUTUSAN MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
TENTANG PELAKSANAAN TUGAS DAN WEWENANG BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
7. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai

kegiatan menangani perlindungan konsumen.

8. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.
9. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
10. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
11. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.
12. Majelis adalah forum yang dibentuk oleh BPSK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.
13. Panitera adalah petugas yang membantu Majelis.
14. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

TUGAS DAN WEWENANG

Pasal 2

BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Pasal 3

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan

pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Pasal 4

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Pasal 5

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.
- (3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Pasal 6

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2) dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.
- (2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.

Pasal 7

(1) Sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.

(2) Terhadap putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 8

Konsultasi perlindungan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :

- a. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen;
- b. konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- d. konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK;
- e. konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- f. hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Pasal 9

(1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.

(2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.

(3) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.

(4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Pasal 10

Penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f, meliputi :

- a. penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha;
- b. pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 11

Penelitian, penilaian dan penyelidikan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3

huruf j dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

Pasal 12

(1) Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf k, meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

(2) Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa :

- a. pengembalian uang;
- b. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- c. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Pasal 13

(1) Pemberitahuan putusan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf l, dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bunti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

(2) Pelaku usaha dianggap telah menerima pemberitahuan putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani penerimaan surat pemberitahuan putusan.

Pasal 14

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf m, berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sesuai ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

BAB III
TATA CARA PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN

Pasal 15

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.

(2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.

(3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :

- a. meninggal dunia;
- b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- d. orang asing (Warga Negara Asing).

(4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.

(5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan

bukti tanda terima.

(6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Pasal 16

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Pasal 17

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila :

- a. permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan
- b. permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

BAB IV

MAJELIS DAN PANITERA

Pasal 18

(1) Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera.

(2) Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) jumlah anggotanya harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

(3) Ketua Majelis ditetapkan dari unsur pemerintah.

Pasal 19

(1) Panitera sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK.

(2) Tugas Panitera meliputi :

- a. mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen;
- b. menyimpan berkas laporan;
- c. menjaga barang bukti;
- d. membantu Majelis menyusun putusan;
- e. membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha;
- f. membuat berita acara persidangan;
- g. membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

Pasal 20

(1) Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau Panitera wajib mengundurkan diri apabila terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami atau istri meskipun telah bercerai, dengan pihak yang bersengketa atau kuasanya.

(2) Pengunduran diri sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan baik atas permintaan atau tanpa permintaan Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau pihak yang bersengketa.

BAB V

ALAT BUKTI

Pasal 21

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa :

- a. barang dan/atau jasa;
- b. keterangan para pihak yang bersengketa;
- c. keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d. surat dan/atau dokumen;
- e. bukti-bukti lain yang mendukung.

Pasal 22

Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VI

SAKSI

Pasal 23

(1) Dalam setiap proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa.

(2) Saksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri dari saksi dan saksi ahli.

(3) Sebelum dimintai keterangan, majelis menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.

Pasal 24

(1) Atas permintaan salah satu pihak yang bersengketa atau karena jabatannya, majelis dapat memerintahkan seorang saksi ahli untuk didengar kesaksiannya dalam persidangan.

(2) Apabila saksi ahli tidak dapat datang tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan meskipun telah dipanggil dengan patut, Majelis dapat meminta kepada penyidik umum untuk menghadirkan saksi ahli tersebut ke persidangan.

(3) Dalam hal saksi ahli tidak dapat datang dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, kesaksiannya wajib disampaikan secara tertulis kepada Majelis.

Pasal 25

(1) Apabila konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi tidak mampu menggunakan bahasa Indonesia Majelis dapat menunjuk seorang ahli alih bahasa.

(2) Dalam hal konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi bisu dan/atau tuli dan/atau tidak dapat menulis, Majelis wajib mengangkat seorang yang mampu berkomunikasi sebagai juru bicara.

BAB VII

TATA CARA PERSIDANGAN

Pasal 26

(1) Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

(2) Dalam surat panggilan tersebut dalam ayat (1) dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.

(3) Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.

Pasal 27

(1) Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2).

(2) Dalam persidangan Majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Bagian Pertama Persidangan

Dengan Cara Konsiliasi

Pasal 28

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan Konsiliasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 29

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi adalah :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Bagian Kedua

Persidangan Dengan Cara Mediasi

Pasal 30

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang

perlindungan konsumen.

Pasal 31

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Bagian Ketiga

Persidangan Dengan Cara Arbitrase

Pasal 32

- (1) Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.
- (2) Arbitor yang dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.

Pasal 33

- (1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- (2) Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan

persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pasal 34

(1) Pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.

(2) Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pasal 35

(1) Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.

(2) Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam persidangan pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.

(3) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Pasal 36

(1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

(2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha

oleh Sekretariat BPSK.

(3) Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

BAB VIII

PUTUSAN

Pasal 37

(1) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

(2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

(3) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak memuat sanksi administratif.

(4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

(5) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dapat memuat sanksi administratif.

Pasal 38

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Pasal 39

(1) Putusan Majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika setelah diusahakan dengan sungguh-sungguh tidak dapat mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak.

(2) Putusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebagai putusan BPSK.

Pasal 40

(1) Putusan BPSK dapat berupa :

- a. perdamaian;
- b. gugatan ditolak; atau
- c. gugatan dikabulkan.

(2) Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.

(3) Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berupa pemenuhan :

- a. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
- b. sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Pasal 41

(1) Ketua BPSK memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.

(2) Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

(3) Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam

waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.

(4) Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.

(5) Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) setelah batas waktu dalam ayat (4) dilampaui, maka dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.

(6) Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) maka BPSK menyurahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 42

(1) Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.

(2) Terhadap putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

BAB IX

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 43

(1) Ketentuan teknis dalam beracara persidangan yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini diatur lebih lanjut oleh Ketua BPSK.

(2) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini akan ditetapkan

lebih lanjut dengan Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

BAB X

PENUTUP

Pasal 44

Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Keputusan Menteri ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 10 Desember 2001

MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN R.I.

RINI M.S. SOEWANDI

Perpustakaan Nasional RI : Katalog Dalam Terbitan (KDT)

JUDUL DAN	Hukum perlindungan konsumen / penulis, Sri Hidayani,
PENANGGUNG JAWAB	S.H., M.Hum. ; editor, Adinda Syahputra, S.H.
PUBLIKASI	Deli Serdang : Universitas Medan Area Press, 2025
DESKRIPSI FISIK	144 halaman ; 23 cm
IDENTIFIKASI	ISBN 978-634-96204-2-0
SUBJEK	Perlindungan konsumen Aspek hukum
KLASIFIKASI	343.071 [23]
PERPUSNAS ID	https://isbn.perpusnas.go.id/bo-penerbit/penerbit/isbn/data/view-kdt/1254865



ISBN 978-634-96204-2-0



9

786349

620420

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen merupakan pengajaran yang dibuat sebagai bahan referensi untuk mahasiswa/i. Buku ini membahas tentang Latar belakang Hukum Perlindungan Konsumen, Konsumen dan Pelaku Usaha, Prinsip-prinsip Hukum, Klausula Baku, Ruang Lingkup dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Badan Pengawas Obat dan Makanan Kadaluarsa dan Penyelesaian Sengeketa Konsumen, Serta dilengkapi dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengeketa Konsumen



Sri Hidayani, S.H., M.Hum

Lahir di Medan 10 Mei 1983, memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Universitas Sumatera Utara pada tahun 2005, Magister Hukum dari Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara pada tahun 2010. Penulis merupakan Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan Penulis juga merupakan Alumni Taplai angkatan VI Lemhannas RI