

BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 Perlindungan Dan Konsumen

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Makna perlindungan hukum menunjukkan bahwa hukum itu melindungi sesuatu. Sesuatu yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia, karena memang hukum itu dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat.¹ Berangkat dari pemahaman ini, kata perlindungan hukum sebenarnya erat kaitannya dengan fungsi hukum dan tujuan hukum. Mengenai apa fungsi hukum pada umumnya ahli hukum sudah sepakat mengatakan, bahwa fungsi hukum merupakan perlindungan kepentingan manusia.² Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum upaya untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Dengan kata “perlindungan” itu sendiri memiliki arti memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum. Philipus M. Hadjon mengemukakan, adanya 2 (dua) bentuk perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang bersifat

¹Ahmadi Miru dan Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

²Sudikno Mertokusumo. 1984. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Liberty.

represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Sementara itu, Rafael La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics* menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki 2 (dua) sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*).³ Sehubungan dengan hal tersebut, Wahyu Sasongko mengemukakan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Dalam memberikan perlindungan hukum dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain, yaitu dengan: ⁴

1. Membuat peraturan, bertujuan untuk: Memberikan hak dan kewajiban, Menjamin hak-hak para subjek hukum.
2. Menegakkan peraturan melalui : Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak hak konsumen dengan perizinan dan pengawasan. Kedua hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran undang undang perlindungan konsumen, dengan menggunakan sanksi pidana dan hukuman. Ketiga Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*currative; recovery, remedy*) dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak

³ Philipus M. Hadjon.1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.

⁴ Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung

asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.⁵ Tujuan teori perlindungan hukum antara lain:⁶

1. Menjamin kepastian hukum bagi setiap warga negara.
2. Menjaga keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum.
3. Mewujudkan keadilan sosial.
4. Menegakkan supremasi hukum sebagai wujud dari negara hukum.

Konsumen berasal dari kata *consumer* dan *consument*. Makna dari *consumer* atau *consument* ini tergantung dimana kata tersebut berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. daftarTujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁷ Menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman (BPHN), konsumen berarti sebagai pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak diperjualbelikan. Sedangkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengartikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁸

⁵Achmad Ali. 2009. *Menguak Toeri Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang Undang (Legisprudence)*. Jakarta : Kencana

⁶ Dyah Ochtoria Susanti dan A'an Efendi.2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

⁷ Admoko dan Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abad.

⁸ Mansyur, Ali, Insan Rahman. 2015. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum Universitas Islam Sultan Agung*.

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) UUPK mengartikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹ Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Ayat 2 UUPK, maka semua orang adalah konsumen, karena membutuhkan barang dan/ atau jasa baik untuk dirinya sendiri, keluarga atau orang lain. Hak dan Kewajiban Konsumen Secara umum dikenal ada hak dasar konsumen, yaitu:¹⁰

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be infomed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to heard*)

Adapun UUPK dalam Pasal 4 sebagai berikut:¹¹

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
- 3) Hak atas infomasi yang benar, jelas dan jujur sesuai dengan kondisi barang dan/ atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁹ Narapatni. 2022. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*.

¹⁰ Made Dedy Priyanto. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Jurnal Kertha Wicara Fakultas Hukum Universitas Udayana*.

¹¹ Syahputra, G., & Hambali, H. 2019. "Dampak Transaksi Jual Beli Dengan Pengembalian Menggunakan Permen Terhadap Omzet Penjualan." *Jurnal Kinerja*.

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur peraturan perundang-undangan lainnya. Selain memperoleh hak, tentu juga konsumen mempunyai kewajiban sebagai penyeimbang yang harus dipenuhi.

Upaya UUPK juga terjadi secara meluas di seluruh dunia terbukti dengan tercatatnya upaya-upaya UUPK dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*). Resolusi ini pada akhirnya memberikan sudut pandang baru terkait upaya perlindungan konsumen yang ada. Beberapa poin kesepakatan yang disusun adalah sebagai berikut:¹²

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya–bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- 2) Promosi dan perlindungan bagi kepentingan ekonomi konsumen.
- 3) Ketersediaan informasi yang memadai bagi konsumen agar dapat menentukan pilihan sesuai kehendak dan kebutuhan pribadinya.
- 4) Pendidikan konsumen.
- 5) Tersedianya upaya-upaya ganti rugi yang efektif.

¹² Admoko dan Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abad.

- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan konsumen.

Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu sebagai berikut:¹³

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa.
- 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.

Asas perlindungan konsumen, dapat ditemukan pada Pasal 2 UUPK merumuskan bahwa :¹⁴

“Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengatakan bahwa jika memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelesannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:¹⁵

¹³ Oktivana, D., Yuanitasari, D., & Singadimedja, H. N. 2014. “Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen Dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran Dalam Bentuk Uang Pada Transaksi Jual Beli.” Dharmakarya: *Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*.

¹⁴ Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

¹⁵ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
- 3) Asas kepastian hukum.

2.2 Kerangka Teoritis

2.2.1 Teori Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian dari undang-undang yang memuat asas-asas atau aturan-aturan yang bersifat mengatur dan juga mengandung ciri-ciri tertentu. Untuk melindungi kepentingan konsumen. Hak-hak konsumen didefinisikan sebagai berikut: semua prinsip dan aturan hukum yang berkaitan dengan hubungan dan permasalahan yang berkaitan dengan konsumsi barang dan/atau jasa dalam kehidupan bermasyarakat antara berbagai pihak dan satu sama lain. Prinsip dan tujuan UUPK dijelaskan pada Pasal 2 UUPK yang menyatakan:¹⁶

- 1) Maksud dari asas supremasi adalah untuk menentukan bahwa segala upaya perlindungan konsumen harus semaksimal mungkin mengikuti kepentingan konsumen dan seluruh dunia usaha.
- 2) Prinsip keadilan dalam partisipasi seluruh masyarakat Indonesia dilaksanakan secara optimal, menjamin hak dan kewajiban pengusaha dan konsumen.
- 3) Maksud dari asas keselamatan konsumen adalah untuk menjaga keselamatan konsumen dalam penggunaan, penggunaan dan pembuangan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.¹⁷

¹⁶ Haris A, Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar: Sah Media.

¹⁷ Utama Bobbi Setia. 2023. "Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Makanan Kemasan Cepat Saji Kadaluwarsa Di Kota Padang." *JUDAKUM (Jurnal Dedikasi Hukum)* Universitas Dharma Andalas Volume 2 No 3, Desember 2023.

UUPK menurut AZ.Nasution merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

UUPK juga dapat dimaknakan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.¹⁸ Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan/atau jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.¹⁹

Pada dasarnya, UUPK menurut UUD 1945 memiliki berbagai tujuan sebagai berikut:²⁰

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

¹⁸ Sudiarni. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Pemberian Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian Di Kota Tanjungpinang." *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*.

¹⁹ Wiranatha, I Nyoman Oka, I Wayan Novy Purwanto. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali Yang Tidak Sesuai Di Alfamart." *Jurnal Kertha Negara*.

²⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa. menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan.
- 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, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang tertuang dalam UUPK Pasal 2 sebagai berikut:²¹

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan 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

²¹ Ahmad, Erwin. 2020. "Perlindungan Konsumen atas Kembalian Non-Tunai dalam Transaksi Eceran." *Jurnal Hukum & Ekonomi*, Vol. 8, No. 2.

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.

Segala upaya yang menjamin kepastian hukum serta perlindungan konsumen memiliki tujuan-tujuan tertentu. Menurut ketentuan UUPK Pasal 3, perlindungan konsumen bertujuan untuk:²²

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

²² Chandra, Lestari. 2024. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Menerima Uang Kembalian dalam Bentuk Barang atau Permen." *Jurnal Amicus Curiae Fakultas Hukum*. Universitas Trisakti.

- 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.

Yusuf Shofie mengatakan pada rancangan akademik RUU tentang perdagangan, untuk mewujudkan hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa prinsip perlindungan konsumen, yaitu:²³

- 1) UUPK harus adil bagi konsumen bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
- 2) Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
- 3) Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
- 4) Mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung perlindungan konsumen.

Celina Tri Siwi Kristiyanti membagi prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen atas 4 (empat). Prinsip Tanggung Jawab Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan

²³ Yusuf Shofie. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁴

- 1) Prinsip bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*), adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada ada pada penggugat.
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption non liability principle*), prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.
- 4) Prinsip bentuk tanggung jawab mutlak (*strict liability*), prinsip ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

5) Prinsip bentuk tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability prinple*) sangat disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pada UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang jelas.

Menurut Gunawan, tujuan utama dari dunia hukum memperkenalkan *product liability*:²⁵

- 1) Memberi perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*).
- 2) Agar terdapat pembebanan risiko yang adil antara produsen dan konsumen (*fair apportionment of risk between producers and consumers*).
- 3) Penyalahgunaan Keadaan (*misbruik van omstandighenden*).

Penyalahgunaan keadaan berkaitan dengan kondisi yang ada pada saat kesepakatan terjadi. Kondisi itu membuat salah satu pihak berada dalam keadaan tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya. Itu sebabnya, ada hal yang berpendapat penyalahgunaan keadaan ini sebagai salah satu bentuk dari cacat kehendak juga. Menurut Van Dunne, penyalahgunaan keadaan terjadi karena ada dua unsur, yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan penyalahgunaan kesempatan oleh para pihak lain.

²⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Pelaku Usaha adalah setiap orang yang menjalankan kegiatan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidup. Kegiatan usaha dijalankan dengan menggunakan cipta, karsa, karya yang dimiliki, serta memanfaatkan berbagai kesempatan dan peluang di sekitar mereka.²⁶ Pasal 1 angka (3) UUPK memberi pengertian tentang pelaku usaha, yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku pada pasal tersebut memiliki cakupan pengertian yang luas karena meliputi perusahaan, korporasi, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, Pasal 5 UUPK memberikan hak kepada pelaku usaha untuk:²⁷

- 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.

²⁶ Mulyadi Nitisusastro. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

²⁷ Ali, Achmad dan Heryani Wiwie. 2014. *Kajian Empiris terhadap Hukum*. Jakarta: Kencana.

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.

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak apabila barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Asas keseimbangan yang terdapat dalam UUPK menginginkan adanya suatu keseimbangan posisi antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga dalam ketentuannya tidak hanya mengatur mengenai konsumen saja tetapi juga pelaku usaha.²⁸ Untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik bisnis negatif pelaku usaha, maka pelaku usaha dibebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Kewajiban-kewajiban tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 7 UUPK yaitu:

- 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.

²⁸ Susanto, H. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.

- 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.

Tujuan UUPK adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktifitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif tersebut, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan berbagai larangan.²⁹

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 pasal, yaitu dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 18.

Ketentuan Pasal 8 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak layak. Pada hakikatnya pelarangan tersebut ditujukan agar produk barang dan/ atau jasa yang beredar adalah produk yang layak baik dari sisi zatnya, asal-usul dan kualitas yang sesuai dengan informasi yang dicantumkan pelaku usaha, baik melalui label,

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

etiket, iklan dan lain sebagainya. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK ini dapat dibagi kedalam dua larangan pokok, yaitu:³⁰

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

Selanjutnya dalam Pasal 9 dan 10 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk melakukan penawaran, produksi, promosi, periklanan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan menyesatkan konsumen mengenai informasi suatu barang dan/ atau jasa. Hal ini diperlukan untuk melindungi konsumen dari kesalahan persepsi atau pengertian mengenai suatu produk yang timbul karena adanya penawaran atau promosi yang tidak benar dari pelaku usaha. Pasal 11 UUPK mengatur tentang larangan penjualan bagi pelaku usaha yang dilakukan melalui cara obral atau lelang. Sedangkan dalam Pasal 12 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya janjinya. Ketentuan Pasal 13 UUPK 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 dijanjikan. Sedangkan yang berkaitan dengan pemberian

³⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

hadiah melalui undian, pelarangannya diatur di Pasal 14 UUPK. Selanjutnya pada Pasal 15 UUPK ditentukan bahwa 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. Dan Pasal 16 UUPK mengatur mengenai pelarangan bagi pelaku usaha untuk melakukan wanprestasi baik dalam bentuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, maupun tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:³¹

- 1) Kesalahan (*liability based on fault*); Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:
 - a. Adanya perbuatan.
 - b. Adanya unsur kesalahan.
 - c. Adanya kerugian yang diderita.
 - d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini, yang sebenarnya juga berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya adalah definisi tentang subjek

³¹ CelinaTri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

pelaku kesalahan. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.

2) Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*); Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan atau kelalaian.

3) Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*); Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

4) Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*); Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut

(*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5) Pembatasan Tanggung Jawab (*limitation of liability*). Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

UUPK mengakomodasikan dua prinsip penting yaitu tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.³²

³² Zulham. 2013. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 3) 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.
- 4) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³³

³³ Purnamasari, D. et.al. 2010. *Hukum Dagang*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Trisakti.