



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN  
PRODUK YANG CACAT TERSEMBUNYI DAN TANPA ADANYA JAMINAN  
ATAU GARANSI**

*LEGAL PROTECTION OF CUSTOMERS FOR THE PURCHASE OF HIDDEN  
DEFECTS AND WITHOUT WARRANTY  
OR GUARANTEE*

Oleh :

**SUKMA HAPSARI WULANDARI**  
**NIM : 120710101039**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2016**



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN  
PRODUK YANG CACAT TERSEMBUNYI DAN TANPA ADANYA JAMINAN  
ATAU GARANSI**

*LEGAL PROTECTION OF CUSTOMERS FOR THE PURCHASE OF HIDDEN  
DEFECTS AND WITHOUT WARRANTY  
OR GUARANTEE*

Oleh :

**SUKMA HAPSARI WULANDARI**

**NIM : 120710101039**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2016**

**MOTTO**

**“ Perbuatan yang salah adalah biasa bagi manusia, tetapi perbuatan pura-pura itulah sebenarnya yang menimbulkan permasalahan.”<sup>1</sup>**

**(Johan Wolfgang Goete)**



---

<sup>1</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Johann\\_Wolfgang\\_von\\_Goethe](https://id.wikipedia.org/wiki/Johann_Wolfgang_von_Goethe)

**PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan skripsi ini kepada :**

- 1. Kedua Orang Tuaku Moch.Djaedi dan Ruth Sumiyatiterima kasih atas bimbingan, kasih sayang, do'a dan dukungannya selama ini.**
- 2. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember.**
- 3. Bapak dan Ibu Guru sejak tingkat Taman Kanak-Kanak hingga tingkat Sekolah Menengah Atas, serta Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di tingkat Sarjana Strata I, terima kasih atas bimbingan, pendidikan, dan tuntunannya.**

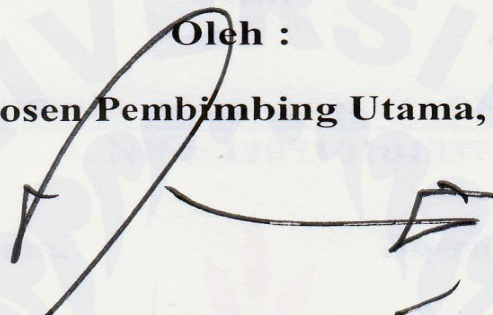
**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 15 September 2016**

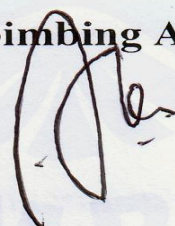
Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama,**



**Dr. FENDI SETYAWAN S.H.,M.H**  
**NIP. 197202171998021001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**EDI WAHJUNI SH.,M.Hum**  
**NIP. 196812302003122001**

**PENGESAHAN**

SKRIPSI DENGAN JUDUL :


**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN  
PRODUK YANG CACAT TERSEMBUNYI DAN TANPA ADANYA JAMINAN  
ATAU GARANSI**

NIM: 120710101037

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

  
Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H  
NIP. 197202171998021001

  
EDI WAHJUNI SH., M.Hum  
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan :

**Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum**

  
  
Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H  
NIP. 197409221999031003

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 15  
Bulan : September  
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji**

**Ketua Penguji,**



**ISWI HARIYANI, S.H., M.H.**  
NIP: 196212161988022001

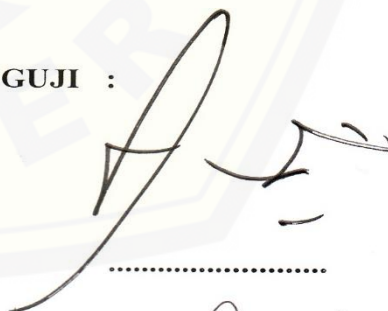
**Sekretaris,**



**FIRMAN FLORANTAADONARA, S.H., M.H.**  
NIP : 198009212008011009

**ANGGOTA PANITIA PENGUJI :**

**Dr. FENDI SETYAWAN S.H.,M.H**  
NIP. 197202171998021001

  
.....

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum**  
NIP. 196812302003122001

  
.....

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUKMA HAPSARI WULANDARI  
NIM : 120710101039  
Fakultas : Hukum  
Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi dengan judul **“Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa adanya jaminan atau garansi”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam hal pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 September 2016

Yang menyatakan,

SUKMA HAPSARI WULANDARI

120710101039



## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN PRODUK YANG CACAT TERSEMBUNYI DAN TANPA ADANYA JAMINAN ATAU GARANSI dapat terselesaikan dengan baik, dan juga mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi inspirasi, penopang, teman terbaik bagi penulis.

Terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepatwaktu;
2. Ibu Edi Wahjuni S.H., M.Hum Dosen Pembantu Pembimbing dan sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik yang juga bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H. Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Bapak Firman Floranta Adonara, S.H., M.H Sekretaris Penguji yang juga bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Bapak Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H., Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Iwan Rachmat Soetijono, S.H., M.H., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Ibu Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum., Penjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak dan Ibuku Moch.Djaedi dan Ruth, atas bimbingan, kasih sayang, doa dan dukungannya;
10. Kakak-kakakku Lilik Krisna, Didik Krisna, Retno, dan Respati atas semangat, doa dan dukungannya;
11. Bapak dan Ibu Guru sejak tingkat Taman Kanak-Kanak hinggam tingkat Sekolah Menengah Atas, atas bimbingan, pendidikan, dantuntunannya;
12. Sahabat-sahabat selama masa perkuliahan yang selalu menemani hingga sampai selesainya penulisan skripsi ini, Siti Maslihah, Heni Ika Priyanti, Deasya Aprila Wikita, Indah Nuraini , Susanti, Citra, Fini, Muhammad Andy, Dimas Gus, Rudi, Reza Hermansyah, Oki, Riza Yuangga, Silvia Rica, Adinda, Charina Marietasari, Dyah Ayu Choirunisa, Silvi, Megawati Priellita, Putri Ariya Dita, Eka Wahyu, Faisal, Fandi atas semangat, keceriaan dan kebersamaannya;
13. Keluarga baru KKN 79, Kartika Ayu, Wahyu Budiman, Anggi, Immroatun, Sandang Sanusi, Rudi, Dwi, dan Lilik atas semangat, keceriaan, doa, dan dukungannya;
14. Sahabat Grup Penari La Gracia Carolina Patricia, Aprilia, Elen, Jeriys Immanuel, Veronica Ester, Stacia, Quin Aldila terimakasih atas dukungan doa dan semangatnya;
15. Sahabat-sahabat yang selalu menemani, Oscar Op Serosoga, Navisa, Nayshela Nurmalika, Ardhenta, Chrisdiyanti, Winda Putri, Tyas , atas keceriaan, doa dan semangatnya;
16. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 di Kampus Bumi Tegal Boto Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya;

Jember, 15 September 2016

Penulis

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Produk merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang. Produk mempengaruhi kepuasan konsumen karena merupakan sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen biasanya membeli suatu produk karena alasan kebutuhan. Namun ada alasan atau faktor-faktor lain yang turut serta mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembeliannya, seperti visual (warna dan layout), bentuk dan ukuran, teknologi, label informasi yang terdapat pada kemasan suatu produk. Perusahaan-perusahaan mulai membuat suatu inovasi terhadap produknya yaitu dengan cara kombinasi desain gambar dan warna yang cerah dan menarik sehingga membuat konsumen tertarik untuk membelinya.

Perkembangan teknologi menghasilkan berbagai produk barang elektronik yang telah beredar dan diperjual-belikan di pasar. Kondisi seperti ini tentunya menguntungkan konsumen karena kebutuhannya terhadap produk barang elektronik dapat terpenuhi terlebih saat produk yang ditawarkan memiliki fungsi, bentuk dan jenis yang bervariasi. Produk barang elektronik menjadi sangat penting karena mampu memberikan kemudahan dan menunjang aktivitas masyarakat.

Di wilayah Indonesia ini dapat diamati secara nyata dari tahun ke tahun semakin banyak pelaku usaha yang memperjual-belikan beraneka ragam produk, sejalan dengan hal tersebut masyarakat juga mulai banyak yang menggunakan produk tersebut. Kondisi seperti ini menggambarkan bahwa dari tahun ke tahun tentu terjadi peningkatan jumlah transaksi terhadap produk barang elektronik itu sendiri.

Produk barang yang sampai ke tangan konsumen telah melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang mulai dari produsen, *principal*, agen, distributor, pelaku usaha retail, dan konsumen akhir.

Suatu bentuk pengaturan<sup>1</sup> yang terhadap konsumen dalam hal kegiatan jual-beli produk kini menjadi sorotan utama, karena pada dasarnya dalam kegiatan transaksi itu haruslah tercapainya suatu rasa keadilan yaitu dipihak penjual merasa senang karena barang yang dijualnya berhasil terjual dengan harga yang diinginkannya dan begitu juga pihak pembeli yang merasa puas dengan barang yang dibelinya dalam kondisi normal dan tanpa cacat apapun.

Pasal 1504 KUHPerdata menegaskan bahwa “ penjual wajib menanggung cacat tersembunyi dari barang yang dijualnya yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Meskipun penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi, ia tetap diwajibkan menanggung cacat tersebut.” Sehubungan dengan kerugian akibat cacat tersembunyi, pembeli dapat mengembalikan barang dan menuntut kembali harga pembeliannya atau menuntut sebagian harga pembeliannya dan tetap memiliki barangnya. Bilamana penjual mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, selain diwajibkan mengembalikan harga pembeliannya ia juga diwajibkan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pembeli. Bilamana penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi, ia hanya diwajibkan untuk mengembalikan harga pembeliannya dan mengganti biaya yang dikeluarkan oleh pembeli untuk penyelenggaraan pembelian.

Kasus seseorang yang membeli sebuah *vespa piaggio primavera*, pemilik vespa tersebut mengeluhkan adanya cacat tersembunyi yang ditemukan oleh mekanik resmi vespa setelah unit *vespa primavera* rusak dan tidak dapat digunakan selama seminggu yang cacatnya terdapat pada *ETS (Engine Temperatur Sensor)* dan *O2S ( Oxygen Sensor )*. Ditemukan pula dalam sistem *transmisi CVT* yang kerap bergetar dengan suara tidak wajar yang sudah diberitakan media tanpa ada jawaban yang konkrit. Konsumen merasa tertipu dan dirugikan oleh ATPM & Bengkel karena selama ini purna jual tidak melaksanakan SOP Perbaikan, perawatan dan pemeliharaan sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Konsep Perlindungan konsumen di Indonesia sebagaimana diimplementasikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) yang merupakan alat perubahan sosial masyarakat (*law is a tool as a social engineering*). Menurut Roscoe Pound yang merupakan salah satu ahli dalam aliran *Sociological Juricprudence*, hukum diartikan sebagai seperangkat aturan yang berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan menyesuaikan berbagai kepentingan masyarakat yang saling bersinggungan dengan mengupayakan timbulnya benturan dan kerugian yang seminimal mungkin. Dengan kata lain Roscoe Pound menekankan pada fungsi hukum sebagai alat penyelesaian berbagai permasalahan (*problem solving*) dalam masyarakat.<sup>2</sup> Artinya dengan eksistensi UUPK di Indonesia diharapkan tidak hanya melindungi masyarakat umum sebagai

---

<sup>1</sup> <http://berimbang.com/otomotif/-cacat-tersembunyi-vespa-primavera-dikeluhkan-pelanggan> diakses pada tanggal 16 September 2016, pl. 09.00 WIB

<sup>2</sup> Suri Ratnapala, 2009, *Jurisprudence*, Melbroune: Cambridge University Press, halaman 208

konsumen tetapi juga sebagai “ alat“ untuk meminimalisir terjadinya benturan antar pelaku usaha dan konsumen sebagai akibat adanya produk cacat.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN PRODUK YANG CACAT TERSEMBUNYI DAN TANPA ADANYA JAMINAN/GARANSI “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penulisan difokuskan pada 3 (tiga) permasalahan yakni:

1. Bagaimana pengaturan jaminan atau garansi produk yang beredar di pasaran?
2. Apa tanggung jawab pelaku usaha yang produknya mengalami cacat tersembunyi dan tidak adanya jaminan atau garansi ?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen terkait dengan kerugian atas pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa jaminan atau garansi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan arah atau sasaran yang hendak dicapai dengan diadakannya suatu penelitian. Penelitian skripsi ini memiliki dua tujuan, yaitu:

### **1.3.1 Tujuan umum :**

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Hukum sebagaimana kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan membandingkan praktek yang terjadi di masyarakat; dan
3. Memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi masyarakat dan khususnya civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Jember.

### **1.3.2 Tujuan khusus :**

Tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini :

1. Mengetahui dan memahami pengaturan jaminan atau garansi produk yang beredar di pasaran.
2. Mengetahui dan memahami tanggung jawab pelaku usaha yang produknya mengalami cacat tersembunyi dan tidak adanya jaminan atau garansi.

3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen terkait dengan pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa jaminan atau garansi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Sebagai referensi bagi para penstudi atau peminat kajian Ilmu Hukum, tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa adanya jaminan atau garansi.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen yang dirugikan terkait dengan pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa adanya jaminan atau garansi.

## 1.5 Metode Penelitian

Metodologi merupakan cara kerja menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Sehingga penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Mengadakan suatu penelitian ilmiah mutlak menggunakan metode, karena dengan metode tersebut berarti penyelidikan yang berlangsung menurut suatu rencana tertentu.<sup>3</sup> Berikut metode penelitian yang dipergunakan :

### 1.5.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.<sup>4</sup>

### 1.5.2. Pendekatan Masalah

---

<sup>3</sup>Jony Ibrahim, 2006, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Edisi Revisi* Cetakan II, halaman 294

<sup>4</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Cetakan ke-9*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), halaman 47.

Di dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dapat digunakan dalam penulisan skripsi mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Terkait dengan pendekatan tersebut penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual :

## 1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.<sup>5</sup>

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan Konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.<sup>6</sup>

### 1.5.3. Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah bahan hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini, meliputi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, yaitu :

#### 1.5.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan. Adapun yang termasuk dalam bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika

Bahan hukum diatas akan dijadikan acuan atau dasar utama untuk membahas dan menganalisa rumusan masalah dalam skripsi ini.

---

<sup>5)</sup> Ibid, halaman.93.

<sup>6)</sup> Ibid, halaman.138.

## 1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah juga seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di suatu negeri. Keberadaan bahan-bahan hukum sekunder, secara formal tidak sebagai hukum positif. Bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, terbitan, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet.<sup>7</sup>

## 1.5.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan Penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.<sup>8</sup>

## 1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif. Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dal kesimpulan.<sup>9</sup>

Melalui langkah-langkah tersebut maka akan didapatkan kesesuaian hubungan antara suatu data dengan data lainnya sehingga penelitian hukum ini dapat menemukan kesimpulan yang tepat.

---

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta'PT. Raja Grafindo Persada., halaman.165.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, halaman. 164.

<sup>9</sup>*Ibid*, halaman. 171.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Perlindungan Konsumen

##### 2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>1</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa : *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>2</sup>

##### 2.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

###### 2.1.2.1 Asas Perlindungan Konsumen

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan p<sup>9</sup> in hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam

---

<sup>1</sup>M Sadar,2012,*Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*,Jakarta:Kademia, halaman 23

<sup>2</sup>*Ibid*, halaman 24.

peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup> Beberapa asas perlindungan konsumen dapat dilihat dalam Pasal 2 UUPK sebagai berikut :<sup>4</sup>

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak yaitu kepada produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

b. Asas Keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual. Asas ini menghendaki agar kepentingan konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

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

e. Asas Kepastian Hukum

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

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK 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 disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :<sup>5</sup>

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan

---

<sup>3</sup> Burhanuddin, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-Maliki, halaman 3

<sup>4</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, halaman 25

<sup>5</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Raja Grafindo, halaman 26

### 3. Asas kepastian hukum.

#### 2.1.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK menyebutkan tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :

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

Pasal 3 UUPK ini, merupakan isi pembangunan Nasional sebagaimana disebutkan pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.<sup>6</sup> Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.<sup>7</sup> Penerapan peraturan hukum perlindungan konsumen seringkali merefleksikan ketidak seimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara historis, konsumen dianggap pihak yang lebih lemah dalam transaksi bisnis sehingga aturan-aturan serta regulasi khusus dikeluarkan untuk melindungi kepentingan konsumen.<sup>8</sup>

## 2.2. Konsumen

### 2.2.1. Pengertian Konsumen

---

<sup>6</sup>*Ibid*, halaman 34

<sup>7</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, halaman 27

<sup>8</sup>*Ibid*.

Konsumen sebagai istilah yang sering digunakan dalam percakapan setiap hari, merupakan istilah yang perlu diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah bahasan tentang perlindungan konsumen.<sup>9</sup>

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai "setiap 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". Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Pengertian konsumen dalam arti luas adalah pemakai, pengguna dan pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut UUPK diatas 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.

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechts person*). Menurut AZ. Nasution, orang yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alam atau manusia.

Pengertian konsumen antara negara satu dengan negara lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Namun dalam kitab undang-undang hukum perdata belanda (BW Buku VI, pasal 236), Konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.<sup>10</sup>

Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan

---

<sup>9</sup>Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung, halaman 19

<sup>10</sup>Abdul Halim, *Op.Cit*, halaman 30

pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.<sup>11</sup>

Pengertian konsumen *handphone* adalah setiap orang yang melakukan proses atau aktivitas yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan, serta pengevaluasian dalam pembelian produk elektronik *handphone*.

### 2.2.3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang industri dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau/jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi seperti ini disatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan atau/jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan atau/jasa sesuai keinginan dan kemampuan konsumen. Tetapi disisi lain mengakibatkan, kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang, dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis yang meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.<sup>12</sup>

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :<sup>13</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)  
Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)  
Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)  
Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)  
Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya

<sup>11</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman

<sup>12</sup> Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo, *Op.Cit*, halaman 36

<sup>13</sup> Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, halaman 25

bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga - lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Konsumen apabila benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen diatas harus terpenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi konsumen dari kerugian dari berbagai aspek.<sup>14</sup>

Berkenaan dengan hal tersebut, maka perlu juga diketengahkan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha sebagai berikut :<sup>15</sup> Pasal 4 UUPK mengemukakan, Hak Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan,keamnan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat 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. Dalam penjelasan pasal 4 huruf g dikatakan, Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak deskriminatif berdasarkan suku,suku agama,budaya, daerah, pendidikan,kaya,miskin dan status social lainnya

Sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan / atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau dapatmembahayakan keselamatan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

---

<sup>14</sup>Ahmad Miru,*Op. Cit*, halaman 112

<sup>15</sup>Abdul Halim,*Op.it*,halaman 33

Hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.<sup>16</sup>

Hak tersebut sebagai penyeimbang, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang – undang memeberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen – pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen – pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.<sup>17</sup>

Pasal 5 UUPK mengemukakan, **Kewajiban Konsumen** adalah :<sup>18</sup>

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

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

## 2.3. Pelaku Usaha

### 2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha atau Produsen

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>19</sup>

Produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan kata lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan

---

<sup>16</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, halaman 180

<sup>17</sup>M. Sadar, *Op.Cit*, halaman 33.

<sup>18</sup> Abdul Halim, *Op.Cit*, halaman 35

<sup>19</sup>Agnes M. Toar, 1998, *Tanggung Jawab Produk; Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Bandung:Alumni, halaman 2.



konsumen. Mereka itu adalah: pabrik (pembuat), distributor, eksportir atau importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum.<sup>20</sup>

UUPK tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha.

Pasal 1 ayat (3) UUPK memberikan pengertian

”pelaku usaha adalah setiap 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”.

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>21</sup> Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan; (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain – lain.<sup>22</sup>

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: Pembuat produk jadi (*finished product*); penghasilan bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas atau produsen atau importir tidak dapat ditentukan.<sup>23</sup>

Pelaku Usaha yang dimaksud dalam UUPK Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan produsen yang dikenal Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

---

<sup>20</sup>Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 13

<sup>21</sup>Abdul Halim, *Op. Cit*, halaman 37

<sup>22</sup>Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, halaman 17

<sup>23</sup>*Ibid*, halaman 38

kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Pengertian pelaku usaha yang luas tersebut akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian.<sup>24</sup>

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK.

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

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>25</sup>

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.<sup>26</sup>

Konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

- 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;

---

<sup>24</sup> Ahmad Miru, *Op.Cit*, halaman 31

<sup>25</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, halaman 51.

<sup>26</sup> *Ibid*, halaman 52

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- 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.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang beritikad baik ini diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan Arrest H.R di negeri Belanda memberikan peran tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut, sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak harus mempunyai iktikad baik.<sup>27</sup>

### 4.3.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Kewajiban produsen / pelaku usaha untuk senantiasa beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dalam UUPK berarti pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh produsen-pelaku usaha.<sup>28</sup>

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen-pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi – sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan.<sup>29</sup>

Pasal 19 UUPK, Tanggung Jawab Pelaku Usaha adalah :<sup>30</sup>

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.

---

<sup>27</sup>*Ibid*

<sup>28</sup>M. Sadar, *Op.Cit*, halaman 81.

<sup>29</sup>*Ibid*, halaman 82.

<sup>30</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, halaman 125

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.

Memperhatikan Subtansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan ;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan ;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen .

Adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>31</sup>

## 2.4. Produk Industri

### 2.4.1 Produk Industri

Barang industri adalah barang-barang yang dikonsumsi oleh industriawan (konsumen antara atau konsumen bisnis) untuk keperluan selain dikonsumsi langsung, yaitu untuk diubah, diproduksi menjadi barang lain kemudian dijual kembali (oleh produsen) ; dan untuk dijual kembali (oleh pedagang) tanpa dilakukan transformasi fisik (proses produksi).

Barang industri dapat diklasifikasikan berdasarkan peranannya dalam proses produksi dan biaya relatifnya. Ada tiga kelompok barang industri yang dapat dibedakan, yaitu *materials and parts*, *capital items*, dan *supplies and services*. Berikut ini penjelasan dari ketiga klasifikasi dari barang industri tersebut.

*Materials and Parts*: yang tergolong dalam kelompok ini adalah barang-barang yang seluruhnya atau sepenuhnya masuk ke dalam produk jadi. Kelompok ini masih dapat diperinci menjadi dua kelas, yaitu bahan baku serta bahan jadi dan suku cadang. Bahan baku dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu produk pertanian (misalnya beras, buah-buahan, sayur-sayuran, kapas, termasuk pula produk hewani seperti susu murni dan telur) dan produk -produk kekayaan alam (seperti minyak bumi, biji besi, ikan, kayu, rotan, dan lain-lain). Bahan jadi dan suku cadang

---

<sup>31</sup>*Ibid*, halaman 126.

terbagi atas *component materials* (misalnya benang, semen, kawat) dan *component parts* (seperti motor kecil, ban). Biasanya *component materials* masih perlu diolah lagi, misalnya benang ditenun menjadi kain. Sifat *component materials* yang terstandarisasi mengakibatkan harga dan keandalan pemasok menjadi faktor pembelian yang paling penting. Sementara itu *component parts* seluruhnya masuk ke dalam produk jadi tanpa mengalami perubahan bentuk dan sifat, misalnya ban dipasang sepenuhnya pada mobil atau sepeda motor, dan chip semikonduktor dipasang di komputer-komputer.

*Capital Items*, adalah barang-barang tahan lama (*long lasting*) yang memberi kemudahan dalam mengembangkan dan/atau mengelola produk jadi. *Capital items* dibagi menjadi dua kelompok, yaitu instalasi dan peralatan tambahan (*accessory equipment*). Instalasi meliputi bangunan (seperti pabrik dan kantor) dan peralatan (seperti generator, komputer, tangga berjalan, mesin bor, mesin diesel, tungku pembakaran, dan lain-lain). Peralatan tambahan terdiri dari peralatan dan perkakas pabrik yang ber sifat portable (seperti perkakas tangan, alat pengangkut) dan peralatan kantor (misalnya mesin ketik, meja kantor). Kedua jenis barang ini tidak menjadi bagian dari produk jadi, tetapi membantu proses produksi.

*Supplies and Services*, yang termasuk dalam kelompok ini adalah barang-barang tidak tahan lama (*short lasting*) dan jasa yang memberi kemudahan dalam mengembangkan dan/atau mengelola keseluruhan produk jadi. *Supplies* terdiri atas perlengkapan operasi (seperti minyak pelumas, batu bara, pita mesin ketik, pensil) dan bahan pemeliharaan dan reparasi (seperti cat, batu, sapu, sikat). *Business service* terdiri atas jasa pemeliharaan dan reparasi (seperti reparasi mesin ketik, pembersih kaca / ruangan) dan jasa konsultasi bisnis ( seperti konsultasi manajemen, hukum, perpajakan, periklanan).<sup>32</sup>

## 2.4.2. Standar Jaminan Produk

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan “standar minimum” harus dimiliki atau dipenuhi oleh suatu barang dan/atau jasa sebelum dapat diperdagangkan oleh masyarakat luas.<sup>33</sup>

Standarisasi merupakan penentuan ukuran yang harus diikuti dalam memproduksi sesuatu, sedang pembuatan banyaknya macam ukuran barang yang akan diproduksi merupakan usaha simplifikasi. Standarisasi adalah proses pembentukan standar teknis, yang

---

<sup>32</sup>[http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang\\_20.html](http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang_20.html)  
diakses pada tanggal 18 September 2016, pkl. 16.00 WIB

<sup>33</sup>Abdul Halim, *Op. Cit*, halaman 44.

bisa menjadi standar spesifikasi , standar cara uji , standar definisi , prosedur standar (atau praktik).

Istilah standarisasi berasal dari kata standar yang berarti satuan ukuran yang dipergunakan sebagai dasar pembandingan kuantitas, kualitas, nilai, hasil karya yang ada. Dalam arti yang lebih luas maka standar meliputi spesifikasi baik produk, bahan maupun proses. Tidak boleh tidak standar harus atau sedapat mungkin diikuti agar supaya kegiatan maupun hasilnya boleh dikatakan dapat diterima umum oleh penggunaan standar atau ukuran ini adalah hasil kerja sama pihak-pihak yang berkepentingan dalam industri dimana perusahaan itu berada. Misalnya industri mobil di Amerika Serikat bersepakat untuk membuat mesin yang silindernya dapat dipergunakan segala macam merek busi mobil, atau malah terdapat sepakat antara industri mobil dan industri busi agar segala macam busi dapat dipasang di segala mesin mobil dan sebagainya.

Penetapan standarisasi produk dilakukan dengan tujuan: a. meningkatkan perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja, dan masyarakat lainnya baik untuk keselamatan, keamanan, kesehatan maupun pelestarian fungsi lingkungan hidup; b. membantu kelancaran perdagangan; dan c. mewujudkan persaingan usaha yang sehat dalam perdagangan.

Tujuan dilakukannya sertifikasi adalah untuk memberikan jaminantertulis dari lembaga sertifikasi, lembaga pelatihan, lembaga inspeksi dan laboratorium untuk menyatakan bahwa barang, jasa, proses dan personel telah memenuhi standard yang dipersyaratkan. Jaminan mutu yang didukung oleh sertifikasi akan meningkatkan kepercayaan konsumen (nasional maupun internasional) terhadap barang/jasa yang diproduksi.

Standarisasi dan sertifikasi produk dapat mendorong para produsen untuk meingkatkan mutu dan daya saing produksinya, baik untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun untuk ekspor dan tercapainya persaingan yang sehatdalam perdagangan.<sup>34</sup>

Mengingat pentingnya standarisasi ini, maka seharusnya hal tersebut dapat mendorong pelaku usaha/produsen untuk meningkatkan mutu dan daya saing produksinya, baik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun memenuhi kebutuhan luar negeri serta mampu menciptakan persaingan yang sehat diantara pelaku usaha/produsen, khususnya untuk produksi barang yang sama atau sejenis.

Setiap pelaku usaha/produsen harus memahami terlebih dahulu tentang pengertian standar sebagaimana diatur di dalam Pasal 1 angka 1 PP Standar Nasional, yakni, Spesifikasi

---

<sup>34</sup>Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, Johan Sandi Putra. 2012. *Peningkatan Perlindungan Konsumen Melalui Penerapan Standardisasi Dan Sertifikasi Mutu Produk Pangan Olahan*, Lembaga Penelitian Universitas Jember , halaman 6-7

teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Dalam konteks perlindungan konsumen, standar memang seharusnya punya peran penting. Setidaknya, kata-kata standar muncul dalam pasal-pasal UUPK.

Pasal 7 UUPK, di antara Kewajiban Pelaku Usaha adalah (d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Demikian juga, Pasal 8 menyebutkan: 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.

Penerapan standar dapat mendatangkan manfaat bagi perusahaan karena dapat membantu meningkatkan kinerjanya secara profesional. Adanya kinerja yang profesional akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses produksi, sehingga mampu menekan biaya operasional dan meningkatkan juga kualitas produksi dan produktivitas perusahaan. Peningkatan produktivitas akan diikuti peningkatan kualitas dan kuantitas ekspor.<sup>35</sup>

Penerapan standar akan memberikan jaminan kepada konsumen dan akan sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk. Hal ini dapat dipahami karena konsumen di negara maju sudah semakin kritis dan peduli terhadap keselamatan, keamanan dan kesehatan dirinya dalam mengonsumsi suatu produk (barang maupun makanan) yang dihasilkan oleh pelaku usaha (produsen). Posisi konsumen tidak lagi mudah dipermainkan oleh pelaku usaha.<sup>36</sup>

## **2.5. Cacat Tersembunyi**

### **2.5.1. Cacat Tersembunyi**

Sebelum membicarakan tentang produk cacat tentu saja harus mengerti tentang pengertian produk. Produk adalah semua benda bergerak kecuali produk pertanian primer dan hasil perburuan, sekalipun telah dimasukkan atau dipasang pada benda bergerak lainnya atau benda tak bergerak.

Pengetian produk juga terdapat dalam Pasal 2 sub a *Convention on the Law Applicable to Product Liability*, yaitu produk meliputi produk-produk natural dan industrial. Apakah

---

<sup>35</sup>*Ibid*, halaman 7

<sup>36</sup>*Ibid*.,

berupa bahan mentah atau yang telah dihasilkan oleh pabrik dan apakah merupakan barang bergerak atau tidak bergerak.

Pengertian yang lebih luas lagi dapat dilihat pada pengertian produk yang dikemukakan oleh Agnes M. Toar, yaitu produk adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak/tetap. Sedangkan cacat yang melekat pada produk adalah kekurangan pada produk yang menjadi penyebab pada timbulnya kerugian.<sup>37</sup>

Berbeda dengan istilah diatas, UUPK tidak menggunakan istilah produk, akan tetapi barang yang diartikan 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.

Cacat Produk di Indonesia cacat produk atau produk yang cacat didefinisikan “setiap produk yang tidak memnuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya sebagaimana diharapkan orang.”<sup>38</sup>

Pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pembuat produk tersebut. Perkembangan ini di picu oleh tujuan yang ingin dicapai doktrin ini, yaitu sebagai berikut:<sup>39</sup>

- a. Menekan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut.
- b. Menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban produk cacat yang tidak dapat dihindari.

Untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu: kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai.

---

<sup>37</sup>Agnes M. Toar, *Op.Cit.*, halaman3.

<sup>38</sup>Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,Bogor:Ghalia Indonesia, halaman 21

<sup>39</sup>*Ibid.*



## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan Jaminan Atau Garansi Produk Yang Beredar Di Pasaran yaitu dalam Pasal 7 huruf e UUPK, mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas produk yang mereka jual. Selain sebagai perwujudan dari kepatuhan hukum pelaku usaha, pemberian garansi memberi dampak bagi proses pemilihan yang dilakukan konsumen. Garansi merupakan bentuk perlindungan yang diberikan produsen kepada konsumen untuk mengurangi risiko yang melekat pada produk. Garansi menyediakan kepada konsumen tambahan kepastian akan suatu produk yang berarti pengurangan terhadap risiko suatu produk. Jika produk ternyata tidak bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen akan bisa mendapatkan ganti rugi tersebut selama masih dalam masa garansi.
2. Tanggung jawab pelaku usaha yang produknya mengalami cacat tersembunyi dan tidak adanya jaminan atau garansi adalah berdasarkan asas *product liability* (tanggung jawab produk). Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. *Product liability* merupakan tanggung jawab yang menggunakan konstruksi hukum *tort* (perbuatan melawan hukum), dengan beberapa modifikasi. Adapun ketentuan yang lebih mengikat bahwa produsen yang harus bertanggung jawab yaitu berdasarkan pasal 19 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa yaitu pelaku usaha bertanggung jawab dalam hal memberikan ganti kerugian kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat memakai barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
3. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terkait dengan pembelian produk yang cacat tersembunyi dan tanpa adanya jaminan atau

garansi yaitu dapat menggugat maupun meminta ganti rugi kepada pelaku usaha (Pasal 45 UUPK). Langkah yang ditempuh dapat melalui dua cara yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Diluar pengadilan bisa melakukan Alternatif Resolusi Masalah atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Sedangkan melalui pengadilan sengketa yang masuk di pengadilan yaitu karena inisiatif dari pihak yang bersengketa. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela.

#### 4.2 Saran

1. Hendaknya pemerintah lebih meningkatkan pengawasan terhadap peredaran produk yang beredar di pasaran dalam hal pemberian jaminan atau garansi produk yang cacat tersembunyi.
2. Hendaknya pelaku usaha diharapkan dapat beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan lebih menyadari tanggung jawabnya dalam menjaga keamanan produk yang dipasarkan, dan konsumen lebih berhati-hati dalam memilih dan menentukan suatu produk yang akan dibeli atau dikonsumsi.
3. Hendaknya pelaku usaha dan konsumen jika menempuh jalur litigasi maupun non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen hendaknya mengedepankan hasil yang saling menguntungkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adrian Sutedi, 2008 "*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media
- Agnes M. Toar, 1998, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Bandung : Alumni
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media: Jakarta
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum dan Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press
- Cerlina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Sinar Grafika
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Jony Ibrahim, 2006, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Edisi Revisi Cetakan II*, Malang; Banyu Media
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonseia*, Jakarta Barat: @kademia
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum, Cetakan ke-9*, Jakarta; Prenada Media Group
- Rachmad Usman. 2004. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan,
- Sidharta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo
- Sudikno Mertokusumo, 1988, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta,

Suri Ratnapala, 2009, *Jurisprudence*, Melbourne: Cambridge University Press, halaman 208

Soerjono Soekanto, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika

## **C. Jurnal**

Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, Johan Sandi Putra. 2012. *Peningkatan Perlindungan Konsumen Melalui Penerapan Standardisasi Dan Sertifikasi Mutu Produk Pangan Olahan*, Lembaga Penelitian Universitas Jember

Johanes Gunawan. 2004. *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*, orasi ilmiah dalam rangkades natalis XXXIX, Unika Parahyangan, Bandung

## **D. Internet**

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-handphone-sejarah-dan-fungsinya/> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 09.00 WIB

<http://carisinyal.com/review-coolpad-sky/> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 09.00 WIB

<http://erasmartphone.com/kelebihan-dan-kekurangan-coolpad-a116-rise> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 09.00 WIB

<http://hernathesis.multiply.com/reviews/item/8> diakses pada tanggal 18 Mei 2016, pkl. 10.00 WIB

<http://hamdanisekumpul.blogspot.com> diakses pada tanggal 20 Mei 2016, pkl. 16.00 WIB

<http://berimbang.com/otomotif/-cacat-tersembunyi-vespa-primavera-dikeluhkan-pelanggan> diakses pada tanggal 16 September 2016, pkl. 09.00 WIB

[http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang\\_20.html](http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang_20.html) diakses pada tanggal 18 September 2016, pkl. 16.00 WIB



**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 material 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 bertanggungjawab;
- 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 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 dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## **BAB II**

### **ASAS DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

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

### **Pasal 3**

Perlindungan konsumen bertujuan:

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

### **BAB III**

#### **HAK DAN KEWAJIBAN**

##### **Bagian Pertama**

##### **Hak dan Kewajiban Konsumen**

### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah:

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

### **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah:



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

## **Bagian Kedua**

### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

#### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah:

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

#### **Pasal 7**

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **BAB IV**

### **PERDUATAN YANG DILARANG**

#### **BAGI PELAKU USAHA**

#### **Pasal 8**

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
  - 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 peraturan 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 sampingan 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. bahwa penggunaan barang dan/atau jasa.

## Pasal 11

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

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

## Pasal 12

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

## Pasal 13

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/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 lain.

#### **Pasal 14**

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

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- 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 tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk 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 dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

## **Pasal 23**

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

## **Pasal 24**

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

## **Pasal 25**

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku

cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

#### **Pasal 26**

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

#### **Pasal 27**

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

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

#### **Pasal 28**

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

### **BAB VII**

## **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

### **Bagian Pertama**

#### **Pembinaan**

#### **Pasal 29**

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat 2 melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi upaya untuk:

- a. terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
  - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## **Bagian Kedua**

### **Pengawasan**

#### **Pasal 30**

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-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. akademisi; 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 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 berkerja 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**

### **MENYELESAIAN SENGKETA**

#### **Bagian Pertama**

##### **Umum**

##### **Pasal 4**

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 sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
  3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan**

#### **Pasal 47**

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

## **Bagian Ketiga**

### **Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

#### **Pasal 48**

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

## **BAB XI**

### **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

#### **Pasal 49**

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;

- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
  4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat 3 berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
  5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

#### **Pasal 50**

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

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

#### **Pasal 51**

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

#### **Pasal 52**

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna 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 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 dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang, 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 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, 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 dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

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

## **BAB XIV**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 64**

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



**BAB XV**

**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 65**

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

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

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE**

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**AKBAR TANDJUNG**

**LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42**

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adrian Sutedi, 2008 "*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media
- Agnes M. Toar, 1998, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Bandung : Alumni
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media: Jakarta
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum dan Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press
- Cerlina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Sinar Grafika
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Jony Ibrahim, 2006, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Edisi Revisi Cetakan II*, Malang; Banyu Media
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonseia*, Jakarta Barat: @kademia
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum, Cetakan ke-9*, Jakarta; Prenada Media Group
- Rachmad Usman. 2004. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan,
- Sidharta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo

Sudikno Mertokusumo, 1988, Hukum Acara Perdata Indonesia, Liberty, Yogyakarta,

Suri Ratnapala, 2009, *Jurisprudence*, Melbourne: Cambridge University Press, halaman 208

Soerjono Soekanto, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika

## **C. Jurnal**

Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, Johan Sandi Putra. 2012. *Peningkatan Perlindungan Konsumen Melalui Penerapan Standardisasi Dan Sertifikasi Mutu Produk Pangan Olahan*, Lembaga Penelitian Universitas Jember

Johanes Gunawan. 2004. *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*, orasi ilmiah dalam rangkades natalis XXXIX, Unika Parahyangan, Bandung

## **D. Internet**

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-handphone-sejarah-dan-fungsinya/> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pk. 09.00 WIB

<http://carisinyal.com/review-coolpad-sky/> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pk. 09.00 WIB

<http://erasmartphone.com/kelebihan-dan-kekurangan-coolpad-a116-rise> diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pk. 09.00 WIB

(<http://hernathesis.multiply.com/reviews/item/8>) diakses pada tanggal 18 Mei 2016, pk. 10.00 WIB

<http://hamdanisekumpul.blogspot.com> diakses pada tanggal 20 Mei 2016, pkl. 16.00 WIB

<http://berimbang.com/otomotif/-cacat-tersembunyi-vespa-primavera-dikeluhkan-pelanggan> diakses pada tanggal 16 September 2016, pkl. 09.00 WIB

[http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang\\_20.html](http://marketingadalah.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-klasifikasi-barang_20.html) diakses pada tanggal 18 September 2016, pkl. 16.00 WIB



**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 material 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 bertanggungjawab;
- 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 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 dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## **BAB II**

### **ASAS DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

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

#### **Pasal 3**

Perlindungan konsumen bertujuan:

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

## **BAB III**

### **HAK DAN KEWAJIBAN**

#### **Bagian Pertama**

#### **Hak dan Kewajiban Konsumen**

#### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah:

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

## **Bagian Kedua**

### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

## **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah:

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

## **Pasal 7**

Kewajiban pelaku usaha adalah:

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



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

## **BAB IV**

### **PERDUATAN YANG DILARANG**

#### **BAGI PELAKU USAHA**

##### **Pasal 8**

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
  - 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 sampingan 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. bahwa penggunaan barang dan/atau jasa.

## **Pasal 11**

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

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

- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

## **Pasal 12**

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

## **Pasal 13**

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/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 lain.

## **Pasal 14**

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

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- 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 tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk 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 dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

### Pasal 23

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

### Pasal 24

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

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

#### **Pasal 25**

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

#### **Pasal 26**

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

#### **Pasal 27**

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

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

#### **Pasal 28**

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

### **BAB VII**

#### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

##### **Bagian Pertama**

## **Pembinaan**

### **Pasal 29**

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

## **Bagian Kedua**

### **Pengawasan**

#### **Pasal 30**

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

## **BAB VIII**

### **BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL**

#### **Bagian Pertama**

## **Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas**

### **Pasal 31**

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

### **Pasal 32**

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

### **Pasal 33**

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

### **Pasal 34**

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

**MENYELESAIAN SENGKETA**

**Bagian Pertama**

**Umum**

## **Pasal 4**

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 sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan**

## **Pasal 47**

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

## **Bagian Ketiga**

### **Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

## **Pasal 48**

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

## BAB XI

### BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

#### Pasal 49

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

#### Pasal 50

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

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

#### Pasal 51

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

#### Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna 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 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 dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang, 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 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, 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 dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

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

**BAB XIV**

**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 64**

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

**BAB XV**

**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 65**

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

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

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE**

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**AKBAR TANDJUNG**

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42