

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PEMBELIAN BARANG
ELEKTRONIK TANPA KETERSEDIAAN SUKU CADANG OLEH
PELAKU USAHA DIDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***(Legal Protection For Consumers The Purchase Of Electronic Without Availability Spare Parts By
Actor Business Based On Law Of Number 8 Year 1999 About Consumer Protection)***

Hapdika Rian Sukmana, Fendi Setyawan, Edi Wahjuni
Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: mardihandono36@yahoo.co.id

Abstrak

Perkembangan di dunia perdagangan dan teknologi, menyebabkan datangnya era globalisasi perdagangan bebas. Dengan semakin berkembangnya perdagangan bebas, kebutuhan sehari-hari manusia tidak lepas dari penggunaan barang elektronik. Produsen-produsen yang menjual barang-barang elektronik di pasaran Indonesia, banyak sekali yang menawarkan produk-produknya dengan fitur yang canggih dan harga yang terjangkau, namun pihak produsen tersebut tidak memberikan jaminan mutu terhadap kualitas barang yang dijualnya, salah satunya tanpa menyertakan adanya suku cadang. Ketersediaan suku cadang merupakan suatu hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen, sehingga dimuat ke dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut dijelaskan bahwa 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. Apabila pelaku usaha tidak dapat melaksanakan kewajiban tersebut pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen.

Kata Kunci: Barang Elektronik, suku cadang, perlindungan konsumen

Abstract

Developments in world trade and technology led to the advent of free trade globalization. With the development of free trade, needs of everyday people can not be separated from the use of electronic goods. Producers who sell electronic goods market in Indonesia, a lot of which offer products with advanced features and an affordable price, but the producers does not provide assurance on the quality of the goods it sells, one of them without including the lack of spare parts. Availability of spare parts is something that is very important and can not be separated from the consumer protection, so contained in Article 25 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. In Article 25 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection was explained that the businesses that produce goods the sustainable utilization within the time limit of at least 1 (one) year shall provide spare parts and / or sales facility and must meet the guarantees or warranties in accordance with the agreed. If businesses can not carry out the obligations of business actors responsible for claims for compensation and / or consumer lawsuit.

Keywords: *Electronic goods , spare parts , consumer protection*

Pendahuluan

Perkembangan di dunia perdagangan dan teknologi, menyebabkan datangnya era globalisasi perdagangan bebas. Di era globalisasi ini, kebutuhan sehari-hari manusia tidak lepas dari penggunaan barang elektronik. Penggunaan produk - produk elektronik di Indonesia semakin berkembang, hal ini disebabkan kebutuhan akan elektronik bagi masyarakat semakin bertambah, mengingat kebutuhan

akan produk tersebut bukan lagi karena produk tersebut bukan barang mewah, melainkan kebutuhan yang sudah menjadi kebutuhan pelengkap dasar masyarakat.

Semakin berkembangnya penggunaan barang elektronik tersebut telah menimbulkan berbagai macam permasalahan, salah satunya yaitu masih terdapat beberapa produsen elektronik yang tidak menyertakan jaminan ketersediaan suku cadang.

Ketersediaan suku cadang merupakan suatu hal yang sangat penting, karena suku cadang mempunyai fungsi sebagai komponen cadangan ataupun sebagai komponen pengganti pada barang elektronik apabila terjadi suatu kerusakan pada barang elektronik. Apabila suatu barang elektronik yang tanpa disertai ketersediaan suku cadang oleh pelaku usaha mengalami kerusakan dan membutuhkan penggantian suku cadang, maka barang elektronik tersebut tidak dapat diperbaiki lagi. Sehingga pentingnya ketersediaan suku cadang pada barang elektronik tersebut membutuhkan suatu perlindungan hukum kepada konsumen untuk memberikan jaminan atas ketersediaan suku cadang.

Permasalahan tersebut jelas telah melanggar ketentuan dalam Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa :

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.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengangkat permasalahan dalam penulisan skripsi yaitu Bagaimanakah pelaksanaan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen? Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pembelian barang elektronik tanpa ketersediaan suku cadang oleh pelaku usaha? Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas ketiadaan suku cadang dari produk yang dibelinya ?

Metode Penelitian

Guna mendukung tulisan tersebut menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan maka metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*), dan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) tulisan-tulisan tentang hukum, serta literatur-literatur lain yang relevan dengan isu hukum yang dibahas dengan bahan hukum primer Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku teks tentang perlindungan

konsumen, tulisan-tulisan tentang hukum, serta literatur-literatur lain yang relevan dengan isu hukum yang dibahas.

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam suatu penelitian hukum yaitu menganalisis permasalahan yang akan dibahas berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku serta menghubungkan data lain yang ada. Analisis tersebut diharapkan dapat menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi. Selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif yaitu menyimpulkan pembahasan dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus sehingga diharapkan dapat memberikan prekripsi tentang apa yang seharusnya diterapkan berkaitan dengan permasalahan yang terkait.

Pembahasan

Pelaksanaan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen

Ketersediaan suku cadang pada barang elektronik adalah suatu hal yang sangat penting bagi konsumen. Karena suku cadang adalah suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi sebagai komponen cadangan ataupun sebagai komponen pengganti pada barang elektronik apabila terjadi suatu kerusakan pada barang elektronik tersebut. Pentingnya ketersediaan suku cadang pada barang elektronik tersebut membutuhkan suatu perlindungan hukum kepada konsumen untuk memberikan jaminan atas ketersediaan suku cadang. Berkaitan dengan hal tersebut ketersediaan suku cadang tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen, sehingga dimuat ke dalam ketentuan Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terkait dalam pelaksanaan Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, masih banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha dengan tidak menyediakan suku cadang pada barang elektronik yang diproduksinya maupun yang dijualnya. Salah satu contoh banyak pelaku usaha yang menjual berbagai macam barang elektronik terkait dengan produk-produk seperti televisi, ponsel dan tablet yang bermerek asal negara China yang tidak disertai dengan ketersediaan suku cadang.

Ketiadaan suku cadang dalam pembelian barang elektronik merupakan suatu hal yang sangat merugikan konsumen apabila suatu saat barang elektronik yang dibeli konsumen tersebut mengalami kerusakan dan membutuhkan penggantian suku cadang dalam memperbaikinya. Sehingga tanpa disertai ketersediaan suku cadang tersebut mengakibatkan barang elektronik tersebut tidak dapat diperbaiki lagi. Berbagai macam bentuk permasalahan atau kerugian yang dialami oleh konsumen, harus dapat ditanggapi oleh pelaku usaha yang bertanggung jawab. Karena setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Maka dari itu patut untuk diketahui bagaimana pelaksanaan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur terkait ketersediaan suku cadang agar hak-hak konsumen tidak dirugikan.

Ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan :

- (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

Berdasarkan ketentuan yang dijelaskan dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, selain diwajibkan untuk menyediakan suku cadang, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memenuhi jaminan atau garansi yang berlaku sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun. Garansi merupakan suatu bentuk jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dengan memberikan surat keterangan yang berupa kartu jaminan yang menjelaskan, bahwa barang yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut telah sesuai dengan standar kualitas produk dan bebas dari adanya kesalahan dalam memproduksi barang tersebut. Bentuk pemenuhan jaminan atau garansi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen adalah melakukan perbaikan atau mengganti barang yang telah dibeli konsumen akibat adanya cacat atau kerusakan, tanpa biaya dalam kurun waktu tertentu setelah perjanjian terlaksana.

Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/ Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika, dijelaskan bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.

Berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi tersebut, terdapat suatu konsekuensi bagi pelaku usaha jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban tersebut dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam ketentuan Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa apabila pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan atau tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan, maka wajib bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen. Bentuk konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap ketentuan Pasal 25 tersebut, menurut ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua

ratus juta rupiah) dengan tata cara penetapan sanksi administratif yang akan diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pembelian Barang Elektronik Tanpa Ketersediaan Suku Cadang Oleh Pelaku Usaha

Pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat terpenuhi dengan baik.

Berkaitan dengan upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pembelian barang elektronik tanpa ketersediaan suku cadang, diperlukan adanya suatu pengawasan terhadap barang – barang elektronik yang beredar di pasar. Bentuk pelaksanaan pengawasan tersebut menurut ketentuan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lingkup pengawasan ini dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berasal dari dalam negeri dan luar negeri/impor. Pengawasan oleh pemerintah yang dimaksud dalam ayat (1) tersebut dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Menteri dan/atau menteri teknis tersebut menurut ketentuan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa adalah :

- a. barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dalam memenuhi:
 1. standar;
 2. label;
 3. klausula baku;
 4. pelayanan purna jual;
 5. cara menjual; dan/atau
 6. pengiklanan.
- b. barang yang dilarang beredar di pasar;
- c. barang yang diatur tata niaganya;
- d. perdagangan barang-barang dalam pengawasan; dan
- e. distribusi.

Pengawasan berkaitan dengan ketersediaan suku cadang dan/atau layanan purna jual dan pemenuhan jaminan atau garansi terhadap barang elektronik diatur dalam ketentuan Pasal 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa yang menyatakan bahwa :

Pengawasan pemenuhan ketentuan pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a angka 4 dilakukan terhadap:

- a) barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;

- b) ketersediaan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual/perbaikan; dan/atau
- c) terpenuhi atau tidak terpenuhinya jaminan/garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Bentuk pengawasan tersebut merupakan suatu upaya bagi pemerintah agar para pelaku usaha menaati ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pemenuhan ketersediaan suku cadang. Pengawasan yang dijelaskan di atas, dilakukan secara berkala. Berdasarkan ketentuan Pasal 27 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa, pengawasan tersebut dilakukan dengan cara :

- a) pengecekan ketersediaan atau keberadaan suku cadang dan fasilitas perbaikan untuk barang tertentu yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;
- b) pengecekan sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan berdasarkan keterangan dari pelaku usaha yang memperdagangkan, mengimpor, dan/atau memproduksi barang; dan
- c) pengecekan terhadap adanya petunjuk penggunaan dan jaminan/garansi dalam Bahasa Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil dari pengawasan tersebut, untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Unit Kerja untuk dilakukan evaluasi.

Menurut ketentuan Pasal 30 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan, jika dalam hasil pengawasan tersebut terdapat pelaku usaha yang melakukan penyimpangan dari peraturan perundang – undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Berdasarkan penyimpangan tersebut menurut ketentuan Pasal 27 ayat (3) huruf b, maka Kepala Unit Kerja akan melakukan :

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan kepada instansi teknis pembina terkait;
2. Meminta penjelasan kepada pelaku usaha yang melakukan penyimpangan atas ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8; dan/atau
3. Menyerahkan kepada PPNS-PK, apabila diduga terjadi tindak pidana di bidang perlindungan konsumen yang didukung dengan bukti permulaan yang cukup untuk dilakukan penindakan.

Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, pemerintah juga membentuk badan hukum yang khusus untuk menunjang pelaksanaan perlindungan konsumen. Pembentukan badan hukum yang khusus untuk menunjang pelaksanaan perlindungan konsumen bertujuan agar dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dapat terlaksana dengan baik. Badan hukum tersebut antara lain adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pada ketentuan Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut telah lalai dalam menyediakan suku cadang. Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha telah diatur secara tegas dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung-jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Maksud dari tanggung jawab pelaku usaha tersebut di atas adalah melaksanakan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dengan memberikan ganti kerugian kepada konsumen apabila mengalami kerugian atas pemakaian/penggunaan produk barang atau jasa yang di produksi dan ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Sesuai dengan ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Dengan kualifikasi gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Terkait dengan pelaku usaha yang tidak menyediakan ketersediaan suku cadang dalam menjual barang elektronik telah melakukan perbuatan melawan hukum, dengan melanggar ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga konsumen dapat mengajukan ganti kerugian kepada pelaku usaha. Ganti kerugian tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang , tetapi dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.^[1]

Menurut ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jika pelaku usaha yang memproduksi barang dengan pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan tidak menyertakan ketersediaan suku cadang yang sebagaimana telah diatur dalam ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dengan tata cara penetapan sanksi administratif yang akan diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan merupakan suatu bentuk keseluruhan upaya dalam melindungi konsumen. Keseluruhan upaya dalam melindungi konsumen pada dasarnya berasal dari intisari dari perlindungan konsumen itu sendiri, yaitu pertama untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menumbuhkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dalam melindungagi dirinya. Kedua untuk menumbuhkembangkan sikap jujur dan tanggung jawab dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Ketiga meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin

kesejahteraan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Dirugikan Atas Ketiadaan Suku Cadang Dari Produk Yang Dibelinya

Pelaku usaha dalam memproduksi ataupun yang menjual barang elektronik tanpa memberikan ketersediaan suku cadang kepada konsumen merupakan suatu hal yang sangat jelas merugikan konsumen sebagai pemakai barang elektronik tersebut. Barang elektronik yang tanpa disertakan dengan ketersediaan suku cadang, merupakan suatu pelanggaran yang melanggar ketentuan Pasal 25 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 23 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa setiap pelanggaran yang dilakukan oleh 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) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Sedangkan, menurut Pasal 45 ayat (1) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, 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. Pasal 45 ayat (2) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat ditempuh melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan yang berdasarkan pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

a. Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan (Non Litigasi)
Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan salah satu bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen selain melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini diatur dalam ketentuan Pasal 47 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “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 terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan hasil akhirnya adalah :

- a) Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha,
- b) Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha,
- c) Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha, dan

d) Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang lagi. [2]

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan, pemerintah telah membentuk suatu badan khusus yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang diatur dalam Pasal 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit daripada pengadilan. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Pasal 1 Angka 11 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdapat dua tahap, yaitu:

1. Tahap Pemasukan Gugatan

Konsumen yang merasa hak-haknya sebagai konsumen telah dirugikan oleh pelaku usaha, mengajukan gugatannya ke BPSK melalui sekretariat BPSK setempat. Dalam Pasal 27 huruf e Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa terdapat batas waktu bagi konsumen untuk mengajukan penuntutan/gugatan selama 4 tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang telah diperjanjikan. Gugatan dapat diajukan, baik secara tertulis maupun lisan. Akan tetapi permohonan penyelesaian sengketa sebaiknya diajukan secara tertulis dan yang harus dicantumkan adalah beberapa hal penting mengenai surat gugatan tersebut adalah: [3]

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

2. Tahap Pemeriksaan dan Pemberian Putusan

Sengketa konsumen diperiksa dan diputus oleh sekurang-kurangnya 3 orang anggota BPSK sebagai majelis dan dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan dilakukan secepat mungkin dan dalam kurun waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan dimasukkan majelis BPSK harus sudah memberikan putusan.

- a) Segera setelah putusan diucapkan, maka dimintakanlah penetapan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tergugat berkediaman.

b) Putusan majelis BPSK ini terlebih dahulu dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan negeri.

Pada ketentuan Pasal 52 huruf a Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kesepakatan kompromi/kesepakatan.^[4]

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Sedangkan, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis.

b. Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan Umum (Litigasi)

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan ini terdapat berbagai macam kelemahan yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini membutuhkan waktu yang sangat lama dan biaya perkara yang mahal.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini diperlukan adanya gugatan terlebih dahulu. Mengenai siapa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sesuai ketentuan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu, berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tugas bahwa tujuan

didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

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

Gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen diakui oleh Undang-Undang. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adalah adanya bukti transaksi. Pengajuan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah, diajukan kepada pengadilan umum. Artinya, gugatan ini tidak boleh diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan seorang konsumen atau ahli warisnya diajukan kepada BPSK dan/atau pengadilan umum.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat langsung ditempuh tanpa harus melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan didasarkan atas kesepakatan dari para pihak yang bersengketa. Jika sebelumnya telah diajukan terlebih dahulu melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka pengajuan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dinyatakan tidak berhasil dari salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ini adalah berdasarkan hukum acara perdata. Namun dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini berlaku *asas lex specialis derogat lex generale*, yaitu berdasarkan ketentuan Pasal 64 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa ketentuan hukum yang digunakan adalah hukum acara perdata sepanjang tidak bertentangan dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika timbul suatu pertentangan maka yang digunakan adalah ketentuan dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kesimpulan dan Saran

1. Pelaksanaan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen adalah mewajibkan kepada setiap pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib untuk memenuhi jaminan atau garansi terhadap barang yang diproduksi oleh pelaku usaha yang dalam penggunaan atau pemanfaatannya dilakukan secara berkelanjutan. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban tersebut dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, terdapat suatu konsekuensi bagi pelaku usaha, yaitu pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa

penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

2. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pembelian barang elektronik tanpa ketersediaan suku cadang, adalah dengan adanya suatu pengawasan. Bentuk pengawasan tersebut merupakan suatu upaya bagi pemerintah agar para pelaku usaha menaati ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pemenuhan ketersediaan suku cadang. Berdasarkan ketentuan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengawasan tersebut dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Untuk menunjang pelaksanaan perlindungan konsumen, pemerintah juga membentuk badan hukum yang khusus yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
3. Bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika konsumen mengalami kerugian atas pembelian barang elektronik tanpa ketersediaan suku cadang adalah konsumen dapat menempuh jalur hukum melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi) atau melalui jalur pengadilan (litigasi) yang didasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselesaikan melalui badan khusus yaitu BPSK, sedangkan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan diselesaikan melalui pengadilan setempat.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada bab pembahasan, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut,

- a) Hendaknya pelaku usaha harus berkomitmen dan konsisten dalam menaati ketentuan Pasal 25 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pemenuhan ketersediaan suku cadang, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan lagi.
- b) Hendaknya dalam pelaksanaan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pemerintah harus memberikan pengawasan yang lebih tegas, sehingga dapat memberikan rasa tanggung jawab yang lebih besar kepada pelaku usaha dalam memenuhi hak – hak konsumen untuk meminimalisir kerugian yang diterima oleh konsumen
- c) Hendaknya diperlukan adanya peningkatan terhadap pengetahuan hukum perlindungan konsumen, sehingga dapat memberikan kemudahan kepada pelaku usaha maupun konsumen dalam mengetahui tata cara penyelesaian sengketa yang baik bagi para pihak yang bersengketa.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Sugeng Riyantono dan Ibunda Sukei yang telah memberikan do'a, kasih sayang dan motivasinya selama ini.
2. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H.,M.H., selaku Pembimbing Utama, dan Ibu Edi Wahjuni,S.H.,M.Hum.,

selaku Pembimbing Anggota yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingannya;

Daftar Pustaka

- [1] *Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal 164*
- [2] *Ibid hal 240*
- [3] *Ibid hal 150*
- [4] *Ahmadi Miru. 2013. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada., hal. 164*