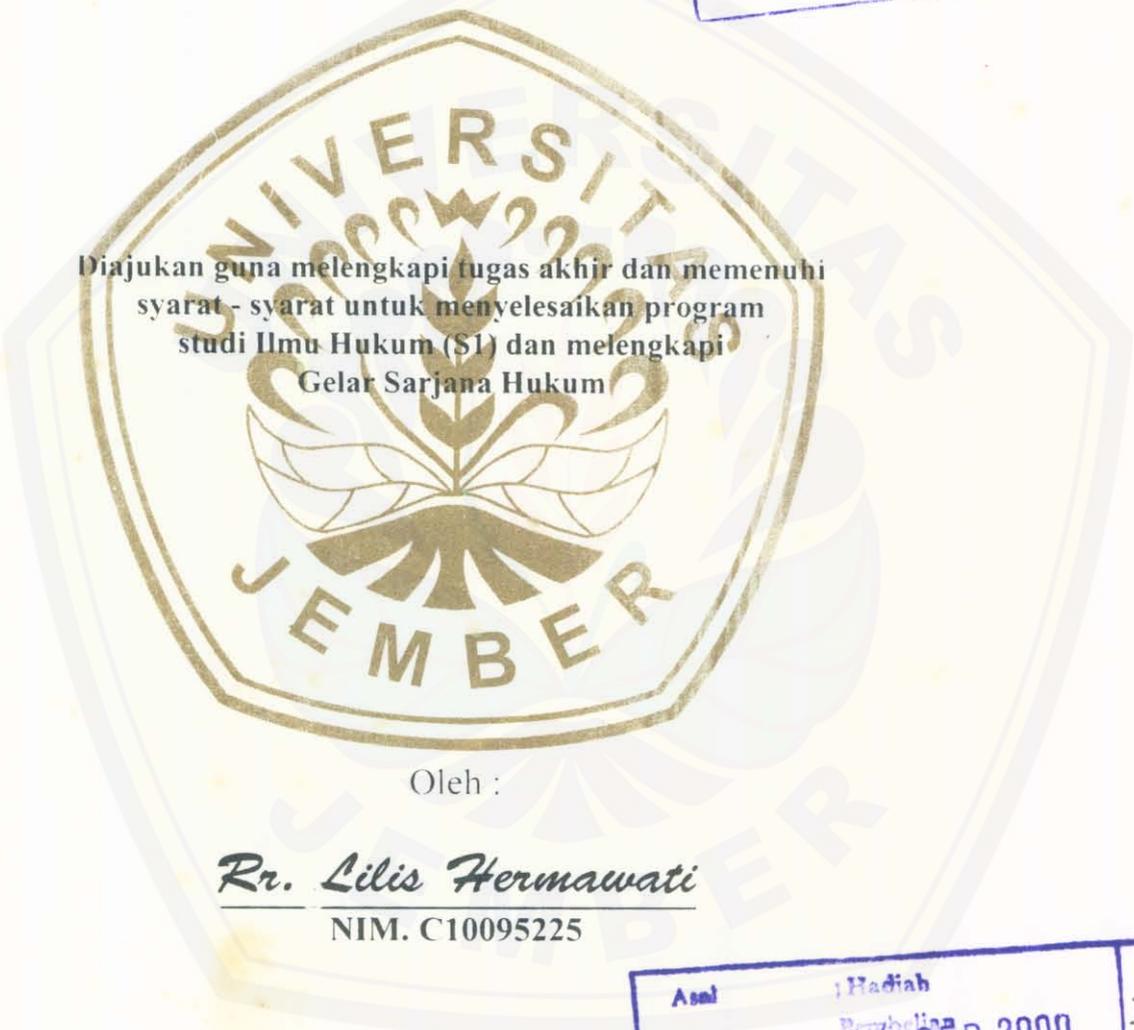


**ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG  
DAN ATAU JASA (DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

**SKRIPSI**



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat - syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum (S1) dan melengkapi Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

*Rr. Lilis Hermawati*

NIM. C10095225

Asal	: Hadiah	Klasifikasi	: S
Terima Tanggal	: 04 SEP 2000	343.07	
No. Induk	: 10.2.2861	HER	
		a	

SRS. e1

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2000**

ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG  
DAN ATAU JASA ( DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN )

Oleh :

Rr. LILIS HERMAWATI  
NIM: C10095225

PEMBIMBING :

H. DARIJANTO, S.H.  
NIP. 13032590

PEMBANTU PEMBIMBING :

DWI ENDAH NURHAYATI, S.H.  
NIP. 131899597

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER

2000

**MOTTO :**

***" Kejujuran Dan Keterbukaan Keduanya, ( Pembeli dan Penjual ) Melahirkan Suatu Keberkahan, Sebaliknya Apabila Berdusta Dan Mempunyai Itikad Jelek Mungkin Keduanya Akan Mendapat Untung, Mungkin Juga Tidak, Yang Jelas Tidak Ada Berkah Bagi Keduanya "***

**( Terjemahan H.R. Bukhori Juz 3, Halaman 85 )**

**PERSEMBAHAN :**

Skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan terima kasihku kepada :

1. Yang terhormat nenekku Widji Astuti yang telah menyadarkan, mendoakan, dan menghantarkanku menuju cita - citaku.
2. Yang tercinta dan tersayang kedua orang tuaku Bapak R. Herman Soeryadi dan Mama Sri Redjeki Handayani yang selalu memberikan doa, pengorbanan dan segalanya untukku.
3. Almamater Tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember.
4. Keluarga Bapak Suradji Adi Pranoto di Tegal, atas perhatian, kasih sayang dan segalanya.
5. Kekasih hatiku Mas Hadi Arief Kurniawan, S.H. yang selalu setia mendampingiku dalam susah dan senang
6. Dik Rizky Kurnia Pratama yang telah memberi semangat dan harapan baru dalam hidupku.
7. Dik Bagus Surya Pamungkas yang selalu menyayangiku.

PERSETUJUAN

Dipertahankan di hadapan panitia penguji pada :

Hari : Senin

Tanggal : 19

Bulan : Juni

Tahun : 2000

Diterima oleh panitia penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua

  
Soedarko, S.H.  
NIP. 130368805

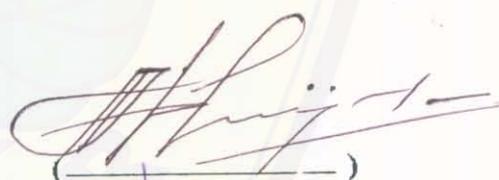
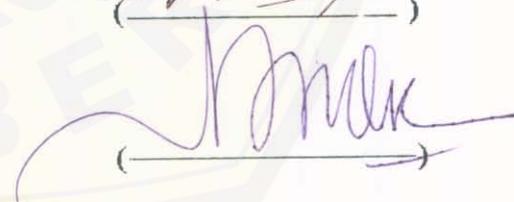
Sekretaris

  
Siti/Sudarmi, S.H.  
NIP. 131276662

Anggota Penguji :

H. Darijanto, S.H.  
NIP. 13032590

Dwi Endah Nurhayati, S.H.  
NIP. 131899597

  
( \_\_\_\_\_ )  
  
( \_\_\_\_\_ )

PENGESAHAN

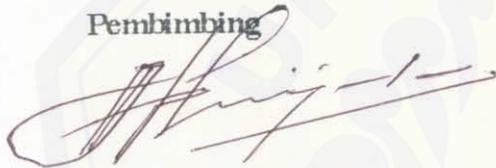
Skripsi dengan judul :

ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG  
DAN ATAU JASA ( DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN )

Oleh :

Rr. LILIS HERMAWATI  
NIM : C10095225

Pembimbing



H. DARIJANTO, S.H.  
NIP. 13032590

Pembantu Pembimbing

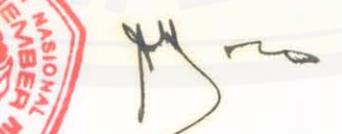


DWI ENDAH NURHAYATI, S.H.  
NIP. 131899597

Mengesahkan

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM

Dekan



SAMSI KUSAIRI, S.H.  
NIP : 130261653



MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

## Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

*ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG DAN ATAU JASA ( DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN )*

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dan tugas yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada pada diri penulis, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini sangatlah sederhana baik mengenai isi, bentuk, maupun penyajiannya oleh karena itu masih terdapat banyak kekurangan – kekurangan di dalamnya. Untuk itu segala kritik yang membangun dan saran yang berguna sangatlah penulis harapkan.

Pada kesempatan ini kiranya tidak berlebihan apabila penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Darijanto, S.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dwi Endah Nurhayati, S.H. selaku dosen pembantu pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Samsi Kusairi, S.H. selaku dekan fakultas hukum Universitas Jember.
4. Bapak dan Ibu team penguji pada fakultas hukum Universitas Jember, yang telah bersedia meluangkan waktunya pada ujian yang telah ditentukan.
5. Bapak Sugeng divisi perdagangan Departemen Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember atas bantuannya.
6. Bapak M. Said Sutomo dan Ibu Yuni atas informasi, waktu dan keramahannya pada saat penulis mengadakan wawancara / konsultasi di Yayasan Lembaga Konsumen Surabaya.

7. Ibu Apoteker Anda H ( Ibu Nining ) atas informasi, waktu dan keramahannya saat penulis mengadakan wawancara atau konsultasi di Kantor Departemen Kesehatan Kabupaten Jember.
8. Saudara – saudaraku mas Bambang, adik (alm) Nancy.
9. Alfa red yang selalu setia mengantarkan penulis kemana saja.
10. Semua karyawan dan karyawanati Fakultas Hukum Universitas Jember, Ibu Lilik, Pak Setu, Mas Zaenal, Pak Saiful dan Mas Pri.
11. Teman - teman Himpunan Mahasiswa Islam ( HMI ) khususnya Komisariat Hukum, yang telah mendewasakan, memberikan wacana berfikir bagi penulis.
12. Rekan – rekan angkatan 95 seperjuangan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik dan jasa – jasa baik bapak, ibu, serta pihak – pihak yang terkait atas penyelesaian penulisan sripsi ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum sekaligus bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 19 Juni 2000

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Motto .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Halaman Pengesahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Lampiran .....	x
Abstraksi .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	2
1.4 Metodologi Penulisan .....	3
1.4.1 Pendekatan Masalah .....	3
1.4.2 Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	3
1.4.3 Sumber Data .....	4
1.4.4 Analisa Data .....	4
<b>BAB II : FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Fakta .....	6
2.2 Dasar Hukum .....	8
2.3 Landasan Teori .....	9
2.3.1 Pengertian Perlindungan .....	9
2.3.2 Pengertian Konsumen .....	9
2.3.3 Pengertian Barang Dan Atau Jasa .....	11

**BAB III : PEMBAHASAN**

3.1 Makna Perlindungan Konsumen Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
3.2 Kesiapan Aparat Penegak Hukum Sebagai Instrumen Penegakkan Hak - Hak Konsumen Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	18
3.3 Kajian .....	32

**BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	34
4.2 Saran .....	36
Daftar Pustaka.....	38
Lampiran	



DAFTAR LAMPIRAN

1. UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
2. SURAT PENGANTAR DARI DEKAN UNTUK KONSULTASI ATAU WAWANCARA DENGAN KETUA / STAFF YAYASAN KONSUMEN SURABAYA
3. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN KONSULTASI ATAU WAWANCARA DARI YAYASAN KONSUMEN SURABAYA
4. SURAT PENGANTAR DARI DEKAN UNTUK KONSULTASI ATAU WAWANCARA DENGAN KEPALA / STAFF KANTOR DEPARTEMEN KESEHATAN JEMBER
5. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN KONSULTASI ATAU WAWANCARA DARI KANTOR DEPARTEMEN KESEHATAN JEMBER
6. SURAT EDARAN PENGHENTIAN PEREDARAN PRODUK EXTRADERM PLUS EXFOCIANT 1, 2, 3 DAN 4 OLEH DEPKES RI
7. SURAT EDARAN PENGHENTIAN PEREDARAN PRODUK EXTRADERM PLUS EXFOLIANT 1, 2, 3 DAN 4 OLEH DEPKES RI ( PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN )
8. BROSUR CARA SEDERHANA MEMILIH MAKANAN / MINUMAN
9. BROSUR PANCA HAK KONSUMEN

### ABSTRAKSI

Era globalisasi saat ini merupakan suatu era atau zaman dimana setiap segi kehidupan terus berkembang. Demikian halnya dengan segi atau bidang perdagangan, dimana adanya perdagangan bebas telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa, sehingga berakibat pada semakin banyaknya barang dan atau jasa yang ditawarkan, dan semakin bervariasi kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa itu sendiri.

Fenomena seperti ini bila ditinjau dari segi kemanfaatannya tentulah akan berakibat semakin terbukanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan atau jasa itu sendiri, namun bila ditinjau dari segi lain yaitu dari segi hukum maka ada ketidakseimbangan antara kepentingan pelaku usaha yang selalu berprinsip *profit oriented* dengan posisi konsumen itu sendiri yang seharusnya ditempatkan seimbang, dalam arti kata hak - hak dari konsumen itu sering terabaikan oleh pelaku usaha. Pihak konsumen sering dijadikan obyek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar - besarnya. Pelaku usaha sering melakukan promosi, penjualan atau penerapan perjanjian standart yang merugikan konsumen.

Rendahnya tingkat kesadaran dan pendidikan hukum sering menambah lemahnya posisi konsumen, munculnya piranti hukum yang kemudian disebut sebagai Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat menjadi landasan atau dasar bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen agar dapat memberdayakan diri dan melindungi kepentingannya, hak - haknya serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab, yang kemudian pada akhirnya bangsa Indonesia akan siap di era perdagangan bebas.

Eksistensi Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini ( UUPK ) tentunya telah memberi makna yang sangat berarti, yakni antara hak dan kewajiban konsumen dengan hak dan kewajiban pelaku usaha berjalan seimbang. Suatu pandangan yang kurang bijaksana bila kehadiran Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini dianggap akan mematikan usaha para pelaku usaha. Adanya Undang - Undang Perlindungan Konsumen justru akan mendorong iklim berusaha yang sehat yang pada akhirnya akan muncul perusahaan - perusahaan, usahawan - usahawan yang tangguh, jujur dan bertanggung jawab yang mampu menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang lebih baik, lebih berkualitas.

Rakyat Indonesia berharap, agar keberadaan Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini tidak hanya mampu menciptakan iklim berusaha yang sehat bagi pelaku usaha, atau juga konsumen yang dapat memberdayakan potensi dirinya, namun lebih dari itu bahwa lahirnya Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini tidak hanya sebagai *macan kertas* saja namun benar - benar dapat diterapkan. Instrumen pemaksa atau penegakkan hukum atas nilai - nilai yang terkandung dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini nantinya bila sudah terbentuk baik secara fisik, juga sumber daya manusianya haruslah benar - benar dapat dipertanggung jawabkan baik secara hukum dan moral, seperti apa yang telah digariskan dalam Al Qur'an dan Al Hadist.

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian, pada umumnya menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini yang didukung oleh kemajuan teknologi serta informasi akan memperluas ruang gerak arus barang dan jasa yang telah dan akan dihasilkan. Hal ini akan memberi dampak pada semakin banyaknya variasi barang dan atau jasa yang ditawarkan, baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

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

Namun bila ditinjau dari sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal ini dikarenakan, adanya rayuan untuk membeli yang digencarkan melalui berbagai cara, promosi besar - besaran, discount dan pembelian dengan sistem angsuran dalam era globalisasi ini tidak dapat dihindarkan. Tingginya intensitas hubungan pelaku usaha dengan konsumen disadari atau tidak mengakibatkan kedudukan yang tidak seimbang konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar - besarnya ( Profit Oriented ) oleh pelaku

usaha melalui kiat - kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Disamping itu keberadaan instrumen penegakkan hak - hak konsumen setelah lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sangatlah menarik perhatian penulis untuk diketengahkan dalam suatu tulisan ( karya ilmiah ).

Berangkat dari fenomena seperti diatas membuat penulis tertarik untuk menulis suatu karya ilmiah dengan judul " Aspek Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Barang dan atau Jasa ( Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen )"

### **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas dapat dikemukakan beberapa permasalahan, meliputi :

- 1) Apakah makna perlindungan konsumen menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
- 2) Bagaimanakah kesiapan aparat penegak hukum sebagai instrumen penegakkan hak - hak konsumen menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Makna perlindungan konsumen itu sendiri menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- 2) Sampai sejauh mana kesiapan aparat penegak hukum kaitannya dengan penegakkan hak - hak konsumen setelah adanya Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini ( UUPK ) ?

#### 1.4 Metodologi Penulisan

Metode ilmiah merupakan faktor penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah, untuk dapat mencapai suatu hasil yang obyektif dalam penulisan suatu karya ilmiah ( skripsi .) maka diperlukan suatu metode penulisan tertentu, karena hal itu merupakan cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran serta menjalankan prosedur yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, untuk itu penulis menggunakan metodologi sebagai berikut :

##### 1.4.1 Pendekatan masalah

Untuk menguraikan aspek yuridis dalam perlindungan konsumen terhadap barang dan atau jasa ditinjau dari UU No. 8 Th 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, penulis menggunakan pendekatan masalah dengan menggunakan pendekatan normatif empiris, yaitu penulis tidak hanya berusaha mempelajari pasal demi pasal dan perundang - undangan, pandangan atau pendapat para ahli dan menguraikannya dalam skripsi ini, namun juga menggunakan bahan - bahan yang sifatnya normatif dalam rangka mengolah dan menganalisis data - data dari lapangan yang disajikan sebagai pembahasan.

( Hilman Hadikusuma, 1995 ; 63 )

##### 1.4.2 Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Untuk mengolah dan mengumpulkan data dalam rangka penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan dimana pengumpulan data yang diperoleh melalui bahan - bahan kepustakaan, seperti peraturan perundangan, hasil karya ilmiah, seminar, buku - buku literatur, pendapat para sarjana hukum, kliping koran dan majalah. Serta menggunakan metode wawancara untuk memperoleh informasi,

data agar penulis mendapatkan suatu kata yang digunakan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

#### 1.4.3 Sumber Data

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

##### A) Sumber Data Primer

Dimana data dasar atau data asli yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan Penulis dengan staff YLKI, staff Deperindag Jember dan staff Depkes Jember, yang hasilnya diolah dan diuraikan dalam bentuk tulisan. ( Hilman Hadikusuma, 1995 ; 65 )

##### B) Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan menggunakan literatur ( buku - buku ), kliping koran, majalah serta peraturan perundangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. ( Ronny Hanitijo Soemitro, 1988 ; 11 )

#### 1.4.4 Analisa Data

Proses analisis data merupakan penemuan jawaban pertanyaan - pertanyaan perihal rumusan dan hal - hal yang diperoleh dalam permasalahan yang akan dibahas. Analisis data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif kualitatif yaitu metode penganalisaan dan pengolahan data guna mendapatkan karya penulisan yang bersifat deskriptif dimana suatu gejala dianalisis secara kualitatif dengan cara mendiskriptifikannya, agar mendapatkan gambaran yang lengkap dan jelas tentang hal - hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

Dasar penggunaan analisis kualitatif karena penelitian ini bersifat memberikan keterangan atau menggambarkan, sedangkan dalam penarikan kesimpulan menggunakan metode

deduksi yaitu metode yang melakukan pembahasan yang bersifat umum dari sumber kepustakaan dan hasil wawancara disimpulkan bagian yang lebih bersifat khusus.

( Hilman Hadikusuma, 1995 : 13, 99 )



## LAB II

### FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Fakta

Kasus posisi yang dapat penulis contohkan dalam bab ini adalah sebagai berikut :

1. Kesimpulan dari salah satu penelitian Yayasan Duta Awom (YDA) Surakarta atas 24 merek obat nyamuk, menyatakan bahwa sebagian besar obat nyamuk yang beredar di masyarakat mengandung bahan aktif yang berbahaya bagi kesehatan. Ironisnya dari 70,8% produk obat nyamuk tidak mencantumkan bahan aktif berbahaya tersebut dalam label kemasannya. Diantara 24 merek obat nyamuk yang diteliti, 17 merek (70,8%) mengandung bahan aktif seperti :
  - a) DDUP ( dichlorovnyil dimethyl phospat ),
  - b) Propoxuq dan
  - c) DEET ( diethyltoluamide )

Melalui uji laboratorium yang dilakukan YDA di laboratorium Sucofindo, diketahui, 33,3 % racun nyamuk yang diteliti ternyata mengandung bahan aktif DDUP. Bahan ini, menurut WHO Grade Class, termasuk kelas I b, yang artinya bahwa bahan berdaya racun tinggi. Sedangkan propaxur termasuk dalam kategori kelas II (moderat) yang diketemukan pada sepertiga sample yang diuji.

Kedua bahan aktif tersebut ; DDUP dan Propoxur, terdapat pada racun nyamuk jenis aerosol, racun nyamuk cair dengan penyemprot, jenis pemanas elektrik, maupun jenis mat. pada DEET, yang terkandung dalam sebagian besar racun nyamuk oles.

Pelaku usaha sendiri sedikit yang mencantumkan bahan ini secara jelas pada label. Masalahnya banyak konsumen yang dirugikan dengan adanya *Trick* pelaku usaha ini, padahal dalam kandungan zat - zat seperti DDUP, Propexur, dan DEET tergolong serius tingkat bahayanya.

- a) DDUP (dichlorvos), merupakan zat berbahaya yang dapat merusak sistem syaraf. Zat ini bisa menyebabkan gangguan pernafasan dan jantung, kanker dan serta berpengaruh buruk pada reproduksi.
- b) Propoxur, merupakan kristal putih yang sulit larut dalam air, jika terhirup atau terserap manusia, ia bisa membuat penglihatan kabur, berkeringat berlebihan, pusing, sakit kepala dan badan terasa lemah, serta menurunkan enzim yang berperan pada saraf transmisi, juga berpengaruh pada hati dan reproduksi.
- c) DEET, berwarna kuning dan tak larut dalam air merupakan zat yang dapat menyebabkan iritasi pada kulit sensitif, berbahaya bagi kulit yang luka, dan berbahaya bila terkena selaput lendir pada tubuh.

Sikap pelaku usaha yang tidak mencantumkan bahan berbahaya dan atau mencantumkan namun tidak secara jelas, tanpa adanya keterangan lebih lanjut, jelas - jelas merugikan konsumen. Selain dengan tidak mencantumkan bahan berbahaya tersebut berarti melanggar *International Code Of Conduct On The Distribution And Use Of Pesticides* pasal 10 juga melanggar hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar atas produk yang digunakan. ( Jawa Pos ; 5 Januari 1999 )

2. Larangan peredaran extraderm oleh Departemen Kesehatan Kabupaten Jember, sangatlah membantu konsumen pemakai kosmetik pemutih wajah ini. Selama ini konsumen pemakai kosmetik pemutih wajah extraderm khususnya diwilayah Kab. Jember, telah dibohongi dengan adanya kosmetika pemutih wajah ini. Berdasarkan penelitian BPOM produk kecantikan ini justru membahayakan kulit muka, karena kandungan zat pemutih yang ada dalam label atau kemasannya ternyata lebih tinggi dari pencantumannya yaitu 2 %, dalam pencantuman label tersebut ada indikasi bahwa penggunaan produk ini dapat menghilangkan jerawat sampai ke akar- akarnya, menghilangkan flek - flek dikulit muka, namun nyatanya pada pemakaian yang agak lama malah terdapat indikasi iritasi yang cukup serius bagi pemakai karena semakin tinggi kandungan zat pemutih pada suatu kosmetik maka akan sangat berbahaya karena bisa mengakibatkan kanker kulit.

Fenomena ini sangatlah menyedihkan dan jelas - jelas merugikan konsumen pemakai produk kosmetik pemutih wajah. ( Jawa Pos, 22 Juli 1999 )

3. Seperti biasa pembagian susu ke sekolah - sekolah tingkat dasar (SD) secara cuma - cuma, tentu sangatlah menggembirakan, hal ini akan lain suasananya, bila kegembiraan mendapatkan gratis susu siap minum ini menjadi suatu peristiwa keracunan, adalah SDN III Banjar sugihan Kelurahan Banjar Sugihan Kecamatan Tandes Kotamadya Surabaya, mengalami muntah - muntah, disertai pusing - pusing serta wajah pucat pasi, setelah meminum susu siap minum secara gratis yang diberikan oleh PT Ultra Jaya Milk Indonesia yang saat itu kondisi produk susu yang diberikan memiliki rasa pahit dan masam padahal produk susu siap minum yang diproduksi PT Ultra Jaya Milk Indonesia ini telah mencantumkan tanggal kadaluarsa dalam kemasan susu ini, sampai tanggal 20 Oktober 2000. Namun siswa - siswa SDN III Banjar Sugihan Kelurahan Banjar Sugihan Kecamatan Tandes Kotamadya Surabaya masih keracunan. Hal ini dimungkinkan adanya perilaku konsumen dalam hal ini Guru, Kepala Sekolah, dan atau pihak penerimaan susu ini di SDN III Banjar Sugihan yang kurang benar dalam penyimpanan produk susu ini, diletakkan pada tempat yang lembab misalnya, atau bisa juga karena kualitas susu ini adalah susu sortiran, artinya dengan berbagai ketidaklayakannya menyebabkan susu ini cepat basi sebelum habis masa kadaluarsanya.

Fenomena seperti inilah yang seharusnya kita cermati. ( Memorandum, 17 Februari 2000)

## 2.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

- 1) KUHP, khususnya pada pasal 103 yang menyebutkan bahwa ;  
*Ketentuan - ketentuan dalam bab I sampai dengan Bab VIII buku ini juga berlaku bagi perbuatan - perbuatan yang oleh ketentuan perundang - undangan lainnya diancam dengan pidana, kecuali jika oleh undang - undang ditentukan lain.*

- 2) Undang - Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, khususnya pada Pasal 1 angka 1 jo Pasal 21 ayat 1 sampai dengan 4
- 3) Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2.3 Landasan Teori

### 2.3.1 Pengertian Perlindungan

Pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal perbuatan memperlindungi. ( Depdikbud, 1988 : 526 )

Sedangkan pengertian perlindungan menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan sebuah tuntutan sekaligus tantangan bagi pelaku usaha agar kedepan para pelaku usaha berupaya memperluas kejujuran dan tanggung jawabnya menjalankan usaha serta memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Dalam perlindungan konsumen tidak dapat lepas dari hak dan kewajiban konsumen yang harus diketahui dan dipahami oleh konsumen yang bersangkutan dan juga oleh pelaku usaha. ( Seminar UU Perlindungan Konsumen, 4 Desember 1999 )

### 2.3.2 Pengertian Konsumen

Sekalipun umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksudkan dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 April 1999 belum mengenalnya. Baik hukum positif warisan dari masa penjajahan yang masih berlaku berdasarkan aturan Peralihan Pasal II Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), maupun peraturan perundang - undangan baru hasil karya bangsa Indonesia sendiri lainnya. Padahal kalau diperhatikan sejak tahun 1978 Majelis Pemusyawaratan Rakyat, lembaga pemegang kekuasaan tertinggi negara dan pelaksana kedaulatan rakyat (UUD 1945, Pasal 1 Ayat (2) dan penjelasannya) telah dengan tegas menetapkan adanya subjek hukum yang disebut sebagai konsumen dalam ketetapan - ketetapannya.

Fakta yang ada sampai saat ini adalah belum ada satu peraturan perundang - undangan pun yang secara tegas menggunakan istilah konsumen ini. Kendala tidak adanya peraturan perundang - undangan yang memuat kaidah - kaidah tentang

konsumen, menimbulkan berbagai kesulitan dalam menentukan siapakah konsumen itu, apakah hukum konsumen dan/atau apakah hukum perlindungan konsumen, serta ruang lingkup hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen. ( A.Z. Nasution, 1999: 1 - 3 )

Pandangan yang ada pada masyarakat umum, konsumen diartikan sebagai pembeli, penyewa, nasabah lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha.

Sebenarnya kata konsumen sebagai alih bahasa dari consumer ( Inggris - Amerika ), consument/ konsument ( Belanda ), dapat diartikan secara harfiah adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tentunya pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. ( John. M. Echols dan Hasan Sadily, 1986 : 124 )

Menurut A.Z. Nasution yang memberikan batasan tersendiri tentang konsumen, menyatakan bahwa konsumen adalah ; *Setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk keperluan komersial.* ( 1995 : 4 )

Batasan pengertian konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia ( YLKI Jakarta ) menyatakan :

*Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.*

Sedangkan pengertian Konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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.*

### 2.3.3 Pengertian Barang Dan/Atau Jasa

Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidaklah dapat lepas dari beberapa pengertian - pengertian tentang ketentuan - ketentuan umum yang digunakan dalam penyusunan undang - undang tersebut.

Penggunaan istilah - istilah, kata - kata dalam UU No. 8 Tahun 1999, hampir dapat diistilahkan sama dengan istilah - istilah dalam ekonomi. Semisal, pengertian tentang barang dan atau jasa.

Menurut UU No.8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pengertian barang dan atau jasa yaitu :

Barang adalah : Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Jasa adalah : Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

**BAB III**  
**PEMBAHASAN**

**3.1 Makna Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Kebutuhan akan Undang - undang Perlindungan Konsumen telah puluhan tahun diperjuangkan oleh berbagai kalangan, diantaranya oleh LSM ( Lembaga Swadaya Masyarakat ), ilmuwan, konsumen sendiri dan semua pihak yang bersimpati akan nasib konsumen. Setidaknya mulai dibahas ( masalah perlindungan konsumen ) sejak tahun 1975, diantaranya ( di Indonesia ) :

1. Pada seminar masalah perlindungan konsumen ( PSHD - UI - 1975 )
2. Penelitian masalah perlindungan konsumen ( Tim BPHN, 1979 )
3. Penyusun naskah akademis RUU Perlindungan Konsumen ( BPHN, 1980 )
4. Penyusunan RUU Perlindungan Konsumen ( Sumbangsih - YLKI, 1981 )
5. Penyusunan RUU Perlindungan Konsumen ( FH-UI dan Depperdag, 1992 )
6. RUU Perlindungan Konsumen ( Deperindag, 1997 )
7. RUU Perlindungan Konsumen ( usul inisiatif DPR-RI, Desember 1998 )

( Arimbi Heroepoetri, 1999 :10)

Posisi konsumen di Indonesia belumlah mendapatkan penghargaan yang layak, seringkali konsumen mengalami kerugian karena kelalaian, kecerobohan, ketidaktahuan serta itikad tidak baik pelaku usaha dalam memproduksi barang dan atau jasa.

Faktor inilah yang menjadi salah satu dasar diterbitkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar ada dasar hukum yang jelas dalam usaha melindungi kepentingan konsumen.

Pada bab ini penulis akan membatasi pembahasan tentang makna perlindungan konsumen terhadap barang saja, karena menurut pendapat penulis barang merupakan suatu hal yang nyata dampaknya utamanya bagi konsumen yang merasa dirugikan, sedangkan perlindungan konsumen terhadap jasa kadang masih dianggap subyektif penilaiannya khususnya kriteria atau penggolongan bentuk kepuasan atas penggunaan, pemakaian jasa tersebut. Penilaian konsumen pengguna suatu jasa kadang berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya.

Perlindungan konsumen terhadap barang, dalam hal ini penulis menggunakan contoh dalam kasus pemakaian kosmetika pemutih ekstraderm ( contoh fakta kasus ), yang pada akhirnya dilarang peredarannya oleh Departemen Kesehatan Kabupaten Jember karena berdasarkan penelitian BPOM ( Badan Pengawas Obat dan Makanan ) pada produk kecantikan pemutih wajah ( ekstraderm ) mengandung zat pemutih dengan prosentase lebih tinggi dari pencantuman dalam kemasan pemutih ekstraderm. ( mengandung Tretionin ( AS. retinoat / Retinoic Acid dan Hidrokinan dengan kadar lebih dari 1% ))

Kasus ini merupakan salah satu contoh dari sekian banyak kasus yang mengesampingkan hak - hak konsumen, hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikonsumsi, juga hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang serta hak konsumen untuk memilih barang,

mendapatkan barang sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, menjadi tidak terpenuhi.

Adanya piranti hukum yang kemudian disebut sebagai UU NO. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini diharapkan dapat menjadi landasan atau dasar bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen agar dapat memberdayakan diri dan melindungi kepentingannya, hak – haknya serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab, yang kemudian pada akhirnya akan siap di era perdagangan bebas, seperti yang telah diatur dalam ketentuan atau aturan pada pasal 2 jo pasal 3 jo penjelasan pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Eksistensi UU Perlindungan Konsumen ini tentunya membawa angin segar khususnya bagi konsumen, dimana antara hak dan kewajiban konsumen dengan hak dan kewajiban pelaku usaha berjalan seimbang. Hal ini dapat dicermati pada pasal 4 sampai dengan pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

Hak konsumen ( Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 ), Meliputi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Barang atau jasa harus diproduksi sedemikian rupa, sehingga apabila digunakan pada kondisi normal atau kondisi yang wajar, tidak menimbulkan kerugian kesehatan dan keamanan pada konsumen.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Salah satu faktor dominan yang menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah, adalah belum adanya kesadaran

konsumen akan hak - haknya konsumen masih berprinsip nrimo ( pasrah ) dengan keadaanya, namun demikian adanya kesadaran konsumen tidak otomatis menempatkan konsumen dalam posisi yang kuat, harus ada juga umpan balik, campur tangan dari pemerintah dan instansi terkait.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

Konsumen harus mendapatkan informasi mengenai suatu produk, agar dapat memenuhi perannya sebagai pelaku ekonomi / pasar yang bertanggung-jawab. Sarananya, meliputi hak atas informasi tentang diskripsinya barang, menyangkut harga dan kualitas / kandungan suatu produk.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.

Selama ini pendapat dan atau kebanyakan klaim ( keluhan ) dari konsumen sering diabaikan, bahkan malah sering ditekan, akibatnya konsumen menjadi pasif. Salah satu faktor inilah yang sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menjadikan konsumen sebagai pbyek aktivitas bisnis.

5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan adanya hak ini, konsumen mendapat perlindungan hukum yang efektif mengamankan implementasi ketentuan perlindungan konsumen dan menjamin keadilan sosial. Pada hak ini dijabarkan lagi dalam Pasal 30 jo 34 jo 45 - 49 (ayat 1) jo 56 jo Pasal 60 - 63 UUPK.

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Konsumen harus mendapatkan pembinaan dan pendidikan hukum sehingga konsumen mampu memberdayakan diri, hal ini juga diisyaratkan dalam Pasal 29 jo 30 UUPK

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Penjelasan pasal ini menyebutkan *hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya*. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda - bedakan mutu pelayanan kepada konsumen, karena alasan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya-miskin, dan status sosial lainnya. Disparitas ( adanya perbedaan perlakuan terhadap peristiwa yang sama ) oleh pelaku usaha kepada konsumen tidak dapat dibenarkan. Dalam hal mekanisme pengaduan, misalnya, ditindaklanjuti tidaknya pengaduan tidak boleh tergantung kepada figur pengadu, situasi mengadu dan kepada siapa mengajukan pengaduan.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- Penyebab dari kerugian akibat mengkonsumsi suatu produk harus memastikan, bahwa konsumen memperoleh ganti rugi terhadap kerugian yang diderita/gangguan kesehatannya. Menurut UUPK untuk barang tenggang waktu penuntutan sampai 4 tahun sejak barang tersebut dibeli ( pasal 27 huruf e UUPK ).

Sehingga lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 ini benar - benar memiliki makna khususnya bagi konsumen di satu pihak dan bagi pelaku usaha dipihak lain, karena dengan adanya UU ini keseimbangan ( balance ) hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha berjalan sesuai aturannya.

Tegasnya, eksistensi UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini merupakan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, namun dengan adanya perlindungan konsumen ini dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab serta terlindunginya hak - hak konsumen, kepentingan - kepentingan konsumen, secara integratif dan komprehensif. Dengan demikian, lahirnya undang - undang ini diharapkan dapat menempatkan posisi konsumen, yang selama ini hanya menjadi obyek aktivitas bisnis, diganti menjadi ke posisi subyek dalam perkonomian Indonesia.

Namun disisi yang lain, banyak dari para pelaku usaha merasa tertekan, terintimidasi atas lahirnya UUPK ini, mereka menganggap ketentuan - ketentuan, aturan - aturan yang ada dalam UUPK amatlah sangat membatasi ruang gerak mereka, misalnya dalam pelabelan produk yang harus menggunakan bahasa Indonesia secara jelas disamping bahasa lain. Hal ini akan menambah ongkos ( Cost ) dalam bidang pelabelan dan pelaku usaha menganggap hal ini sebagai hal yang kurang efisien. Juga dalam hal menghadapi pembuktian terbalik dalam UU No. 8 Tahun 1999 ( Bab VI Pasal 19 Aya 5 ), hal ini sesuai teori ekonomi *dengan pengorbanan yang sekecil - kecilnya untuk mendapatkan hasil yang sebanyak - banyaknya..*

Penulis dalam hal ini sependapat dengan pendapat sekretaris Yayasan Konsumen Surabaya bahwa konsumen Indonesia haruslah dapat diberdayakan agar eksistensi UUPK ini dapat benar - benar sebagai alat untuk tegaknya hak - hak

konsumen, sehingga terciptalah suatu perekonomian yang sehat yang pada akhirnya amanat dari TAP MPR No. IV/MPR/1999 Tentang GBHN 1999 – 2000, pada Bab IV Arah dan Kebijakan Hukum khususnya pada angka 7 dan 9 dapat terakomodasi secara baik.

### **3.2 Kesiapan Aparat Penegak Hukum Sebagai Instrumen Penegakkan Hak – Hak Konsumen Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Seperti diketahui bahwa dalam melakukan suatu hubungan hukum, tidak menutup kemungkinan terjadinya suatu perselisihan atau yang dalam UUPK disebut sebagai sengketa konsumen. Keluhan konsumen terhadap suatu produk barang dan atau jasa tidak dapat diselesaikan secara damai oleh kedua belah pihak, maka hal ini akan sangatlah potensial menjadi sengketa konsumen. Secara sederhana, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen ( sebagai pihak yang dirugikan ) dengan pelaku usaha ( sebagai pihak yang memproduksi atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi konsumen ).

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terdapat tiga fase yaitu :

- a. **Fase pra-transaksi**, pada fase ini konsumen mengumpulkan informasi terhadap produk yang akan dikonsumsinya. Sumber informasi tersebut dapat berasal dari iklan, brosur, leaflet, label dll. Iklan, brosur, leaflet merupakan media pelaku usaha untuk mengkomunikasikan produk – produk barang dan atau jasa yang dibuat dan atau dipasarkan oleh para pelaku usaha kepada konsumen. Sengketa dalam fase ini dapat terjadi apabila calon konsumen meragukan kebenaran atas klaim

iklannya. Atau dengan kata lain pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur, benar dan dapat dipertanggungjawabkan ( menyesatkan ).

- b. **Fase transaksi**, dalam fase ini, konsumen setelah cukup mendapat informasi yang dibutuhkan, maka dilanjutkan untuk memutuskan membeli atau mengkonsumsi terhadap produk barang dan atau jasa tersebut. Suatu perbuatan transaksi tidak akan terjadi begitu saja tanpa didahului dengan pengetahuan konsumen mengenai hal ikhwal dari suatu produk barang dan atau jasa yang akan dibelinya tersebut dengan melalui berbagai media informasi. Sengketa konsumen pada fase ini bisa saja terjadi apabila apa yang telah diinformasikan pelaku usaha menyesatkan ( misleading information ) atau tidak benar.
- c. **Fase paska transaksi**, pada fase ini kemungkinan timbulnya sengketa adalah sangat besar. Setelah konsumen mendapatkan informasi kemudian melakukan transaksi, sementara informasi yang telah disampaikan adalah menyesatkan ( misleading information ) atau tidak benar dan konsumen telah terlanjur melakukan transaksi atau bahkan terlanjur menandatangani kontrak. Pada fase ini dapat dikatakan sebagai ajang konsumen untuk menguji bagaimana *after sales service* (pelayanan purna jual) para pelaku usaha atas kebenaran apa yang diklaim dalam iklan atau pada produknya, janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan, keunggulan atau kelebihan produk. Selain itu apakah semua yang sudah dijanjikan dalam kontrak perjanjian terealisasi. Apabila apa yang telah diperjanjikan tidak dapat terealisasi, maka memungkinkan untuk timbulnya sengketa konsumen. Dimana konsumen merasa dirugikan karena tidak dapat menikmati,

menggunakan atau memanfaatkan barang atau jasa sebagaimana yang seharusnya. Untuk itu setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha. Kerugian yang diderita konsumen yang dimaksud adalah kerugian ekonomi ( materiil ) maupun kerugian sosial, keselamatan tubuh dan keamanan jiwa konsumen ( imateriil ).

Selama ini, satu-satunya lembaga yang disediakan untuk menyelesaikan sengketa adalah melalui gugatan di pengadilan. Namun, keberadaan lembaga peradilan tidak akomodatif dalam menampung sengketa konsumen, karena mahal, lama dan terlalu birokratis.

Dalam UUPK membuka dan memberikan kesempatan kepada setiap konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan kepada pelaku usaha baik secara litigasi dan Non Litigasi ( Pasal 45 UUPK ). Ada dua upaya penyelesaian sengketa konsumen yaitu :

1. Secara Non Litigasi ( pasal 45 UUPK )

Hal ini berarti UUPK mengisyaratkan adanya aparat penegak hukum sebagai instrumen penegakkan hak - hak konsumen, yang dimaksud dengan aparat penegak hukum dalam UUPK adalah :

- a. Pejabat polisi negara RI, Jaksa (penuntut umum) dan Hakim,
- b. Pejabat pegawai negeri sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugasnya dan tanggung jawabnya dibidang perlingungan konsumen,
- c. BPSK ( Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ).

Ketentuan yang digunakan adalah apabila konsumen memilih upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan menggunakan upaya non litigasi ( Pasal 47



UUPK )/ diluar pengadilan, maka BPSK sebagai aparat penegak hukumnya. Dimana BPSK ini memiliki tugas dan wewenang, yaitu :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang - undang ini
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/ atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UU ini
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud dalam angka 7 dan 8
10. Mendapatkan, meneliti dan/ atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UU ini ( pasal 52 UUPK )

Adanya BPSK ini yang oleh negara lain disebut sebagai pengadilan khusus konsumen (small claim court) yang diharapkan dapat menjawab tuntutan dari asas beracara diperadilan sederhana, cepat dan murah. Pengadilan small claim court ini telah berkembang di beberapa negara, seperti : Malaysia, Inggris, Amerika Serikat, Hongkong, New Zealand, Norwaygia dan Swedia. ( Arimbi Heroepoetri, 1999 : 14)

Yang dimaksudkan kecil pada peradilan konsumen kecil (small claim court) dalam penyelesaian sengketa ini adalah jumlah nilai pembelian dari konsumen. Besar kecilnya nilai gugatan dalam small claim court antara satu negara dengan negara lain sangat bervariasi. Besarnya nilai gugatan ini merupakan suatu persyaratan dimana gugatan konsumen dapat diajukan dan diselesaikan melalui pengadilan small claim court.

Beberapa ketentuan yang berlaku dalam pengadilan konsumen kecil (small claim court) adalah :

- a. Memeriksa dan mengadili perkara yang nilainya kecil (materi)
- b. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dengan acara sederhana. Hukum acara yang biasanya berlaku di peradilan umum ditunda penerapannya
- c. Lebih bersifat amicable ( Penyelesaian secara damai )
- d. Kehadiran penuh pihak ketiga ( pengacara ) sebagai wakil dari masing – masing pihak tidak diperkenankan
- e. Putusan hukum tidak dapat banding, kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Dalam pengadilan konsumen kecil ini, hakim dituntut untuk lebih proaktif. Sementara batasan waktu yang diberikan untuk memutus perkara adalah sangat terbatas dan singkat. Untuk itulah maka kehadiran pihak ketiga seperti pengacara dalam hal ini tidak diperbolehkan.

(Arimbi Heroepoetri, 1999 : 14 )

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah untuk mendapatkan kesepakatan mengenai *bentuk dan besarnya ganti rugi* dan/atau *jaminan dari pihak tergugat ( pelaku usaha )* untuk tidak terjadi lagi kesalahan yang sama atau tidak akan ada kerugian yang diderita konsumen ( Pasal 47 UUPK ).

Dalam pasal 55 UUPK, BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 ( dua puluh satu ) hari kerja setelah gugatan diterima. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat artinya putusan tersebut tidak dapat dilakukan upaya banding atau kasasi. Putusan BPSK harus dilaksanakan dalam waktu 7 ( tujuh ) hari kerja sejak diterima pelaku usaha.

Kedepan, BPSK akan dibentuk disetiap Dati II. BPSK beranggotakan sedikitnya 3 (tiga) orang dan maksimal 5 (lima) orang yang unsurnya terdiri dari pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Informasi terakhir yang diperoleh penulis bahwa pemerintah akan membentuk atau sedang memproses pembentukan 10 ( sepuluh ) badan penyelesaian sengketa konsumen di 10 ( sepuluh ) kota besar ( TK I ) untuk sementara pada 10 ( sepuluh ) propinsi di Jawa dan luar Jawa saja. ( Wawancara dengan Sekum Yayasan Konsumen Surabaya tanggal 16 Mei 2000 )

Terlepas dari akan atau sudah dibentuknya lembaga penyelesaian atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) menurut hemat penulis seharusnya sebelum suatu produk hukum yang salah satunya adalah UU itu ada seharusnya pemerintah dan instansi yang terkait idealnya mengimbanginya dengan instrumen penegakkan atas ketentuan - ketentuan yang telah digariskan dalam UU tersebut, dalam arti bahwa begitu UU itu keluar maka aparat penegak hukumnya pun siap. Menurut pendapat Bp. M.

Said selaku Sekretaris Yayasan Konsumen Surabaya, selama ini bila terjadi sengketa konsumen, baik sebelum atau sesudah lahirnya UUPK ini selalu dapat diselesaikan dengan cara mediasi, dengan konsekwensi bahwa pelaku usaha mengganti apa yang telah diderita konsumen, dan sepanjang itu konsumen dan pelaku usaha merasa *deal* (setuju) dan puas. ( wawancara dengan Bpk M. Said, Sekum Yayasan Konsumen Surabaya tanggal 16 Mei 2000 ). Padahal dikaji lebih dalam lagi, konsumen berhak mengajukan klaim, tuntutan pada pelaku usaha, dan konsumen dapat mendapatkan lebih dari sekedar ganti rugi, tapi lebih dari itu mendidik pelaku usaha, ( disini solidaritas antara konsumen kurang, padahal bisa saja pelaku usaha itu mengulangi perbuatan pada konsumen lain ) memberikan pelajaran pelaku usaha untuk tidak cuma *datang dan masalah selesai* tetapi lebih menghargai konsumen, menempatkan kedudukan konsumen sebagai *jaminan pasar* bukan *target Pasar*.

## 2. Litigasi ( menggunakan jalur hukum )

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa secara non litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan ( Pasal 54 Ayat 4 UUPK ). Penggunaan upaya litigasi dalam UUPK mengacu pada ketentuan yang telah diatur dalam KUHAP, termasuk juga aparat yang dalam UUPK diamanatkan sebagai penyidik dalam penggunaan upaya litigasi. Pengertian penyidik menurut UU hukum acara pidana adalah pejabat polisi negara RI, pejabat pegawai negeri sipil ( PPNS ) tertentu yang diberi wewenang khusus oleh UU untuk melakukan penyidikan. Sementara penyidikan adalah " serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam UU hukum acara pidana guna mencari serta mengumpulkan bukti, yang dengan

bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya.”

Pasal 59 Ayat 1 UUPK, menyatakan bahwa selain pejabat polisi negara RI, PPNS tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam UU hukum acara pidana ( KUHAP ) yang berlaku. Jadi yang berwenang melakukan penyidikan dalam tindak pidana dibidang konsumen adalah :

- ❖ Pejabat polisi negara Republik Indonesia (POLRI)
- ❖ Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen.

Hubungan antara penyidik POLRI dengan PPNS diatur dalam KUHAP, yaitu :

1. PPNS tertentu dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah koordinasi dan pengawasan penyidik POLRI (Pasal 7 Ayat 2 KUHAP),
2. Untuk kepentingan penyidikan, penyidik memberikan petunjuk kepada PPNS tertentu dan memberikan bantuan penyidikan yang diperlukan ( Pasal 10 ayat 1 KUHAP ),
3. PPNS tertentu, melaporkan adanya tindak pidana yang sedang disidik kepada penyidik POLRI ( Pasak 107 ayat 2 KUHAP ),
4. PPNS tertentu menyerahkan hasil penyidikan yang telah selesai kepada penuntut umum melalui POLRI ( Pasal 107 ayat 3 KUHAP ),
5. Dalam hal PPNS tertentu menghentikan penyidikan, segera memberitahukan kepada penyidik POLRI dan Penuntut Umum ( Pasal 109 ayat 3 KUHP).

### Tugas dan Wewenang Penyidik

Dalam Pasal 59 ayat 2 UUPK menerangkan wewenang PPNS di bidang perlindungan konsumen sebagai berikut :

1. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan keterangan berkenaan dengan tindak pidana perlindungan konsumen,
2. Melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen,
3. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen,
4. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen,
5. 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,
6. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Sementara Pasal 59 ayat 3 UUPK memberikan dasar hubungan antara PPNS di bidang perlindungan konsumen dengan penyidik POLRI, yaitu "PPNS memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada pejabat polisi negara RI." Jadi wewenang yang dimiliki oleh penyidik POLRI sebatas menerima laporan akan adanya penyidikan, menerima hasil penyidikan yang dilakukan PPNS, serta menerima laporan jika terjadi penghentian penyidikan oleh PPNS. Sehingga Pasal 59 ayat 3 ini sebenarnya memberi ruang gerak yang luas dan mandiri bagi PPNS untuk melakukan penyidikan,

Namun demikian, bukan berarti penyidik POLRI tidak berwenang untuk melakukan penyidikan terhadap tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, melainkan mereka dapat menerima pengaduan langsung dari masyarakat dari masyarakat, maupun secara pro-aktif melakukan penyidikan bila menduga atau mengetahui telah terjadi pelanggaran tindak pidana konsumen.

Akhirnya, hasil penyidikan yang dihimpun dalam sebuah berkas perkara oleh penyidik, disampaikan kepada penuntut umum untuk diteliti. Bila telah memenuhi unsur – unsur tindak pidana, dapat dilakukan penuntutan di pengadilan negeri di mana tindak pidana di bidang perlindungan konsumen itu terjadi, contoh konkretnya dalam kasus extraderm walaupun munculnya kasus ini belum ada UUPK tapi dapat digunakan sebagai acuan sampai sejauh mana kesiapan aparat penegak hukum ( fakta kasus kedua ) dimana extraderm ini yang merupakan kosmetika untuk pemutih wajah telah dinyatakan tidak boleh beredar di wilayah Jawa Timur, termasuk juga Jember oleh Depkes berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh BPOM, dalam hal ini yang disebut sebagai aparat penegak hukum adalah Departemen Kesehatan yang diamanatkan sebagai penyidik dalam UUPK, disebut sebagai PPNS tertentu, hal ini secara tersurat dan tersirat ada dalam pasal 59 ayat 3 UUPK.

Selama ini ( sebelum adanya UUPK ) sebenarnya Departemen Kesehatan RI khususnya Depkes Kabupaten Jember ( kaitannya dengan contoh kasus extraderm ) telah mengantisipasi adanya upaya pelanggaran tindak pidana konsumen . Sebagai bentuk kesiapaannya, dalam hal ini Depkes Jember telah membentuk TKP2M yaitu Tim Koordinasi Pengawasan Dan Pembinaan Makanan yang beranggotakan dari unsur kepolisian,

kejaksaan, PPNS tertentu ( Deperindag, Depkes,) LSM yang melakukan pemeriksaan dua kali dalam setahun, umumnya pada saat menjelang hari raya, natal dan tahun baru, disamping agenda kegiatan lainnya yaitu dengan mendatangi dan memberikan informasi secara lisan dan tulisan secara bertahap, berkesinambungan kepada para kader PKK, para pemilik rumah kecantikan ( salon ). ( wawancara dengan staff Depkes Jember bidang pengawasan obat dan makanan, 8 Juni 2000 )

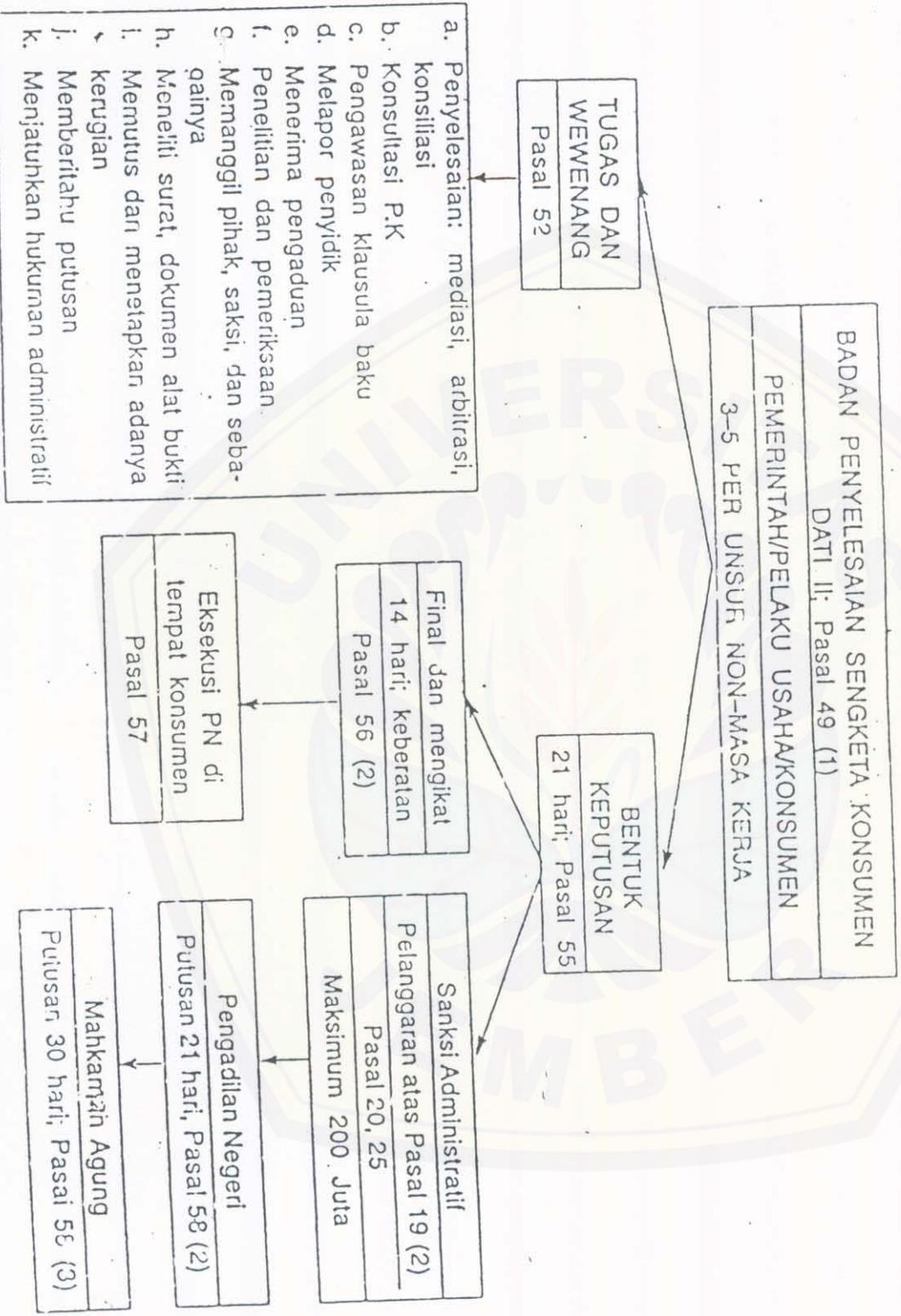
Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila kasus ekstraderm ini muncul lagi, dalam arti bahwa kemungkinan produk kosmetik asal Philipina ini berganti nama tapi produk ini tetap dengan menggunakan komposisi yang merugikan konsumen, ( mengesampingkan hak-hak konsumen ) maka konsumen yang merasa dirugikan itu dapat mengajukan gugatannya kepada pelaku usaha dengan bantuan BPSK, maka BPSK akan memanggil kedua belah pihak ( pelaku usaha dan konsumen ) untuk memberikan penjelasan atas peristiwa yang terjadi . Apabila BPSK merasa ada kerugian di pihak konsumen maka pelaku usaha harus mengganti kerugian yang diderita konsumen sesuai kesepakatan kedua belah pihak, dan apabila terjadi sebaliknya maka pelaku usaha harus mendapatkan rehabilitasi atas produk, nama baik perusahaannya sesuai kesepakatan kedua belah pihak, proses ini dinyatakan selesai bila kedua belah pihak merasa puas dan akan menjalankan apa yang sudah disepakati bersama.

Namun apabila salah satu dan atau kedua belah pihak tidak melaksanakan kesepakatan yang telah dibuat ( wan prestasi ) maka (dalam hal ini pelaku usaha umumnya yang sering melakukan wan prestasi ) konsumen dapat melaporkannya kepada BPSK yang kemudian melaporkannya kepada penyidik

Kepolisian Republik Indonesia. Kemudian dibantu oleh Polri, BPSK dalam hal ini sebagai PPNS melakukan penyidikan sesuai tata cara yang diatur dalam KUHAP, tentunya dengan memperhatikan ketentuan tentang penyidikan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 59 ayat 2 dimana PPNS dioptimalkan perannya yaitu diberi ruang gerak yang bebas dan mandiri dalam upaya perlindungan konsumen. Selanjutnya sesuai KUHAP pengadilanlah yang membuktikannya, jadi konsumen menjalani dan menunggu proses persidangan selanjutnya.

Munculnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 59 ayat 3 secara tidak langsung telah memberikan ruang gerak yang luas dan mandiri bagi PPNS untuk lebih siap dalam arti bahwa keberadaan PPNS lebih optimal dalam upaya melindungi konsumen walaupun sebenarnya lahirnya UUPK ini belum sepenuhnya diketahui, dipahami dan disosialisasikan kepada seluruh aparat penegak hukum di wilayah Republik Indonesia mengingat UUPK baru diberlakukan ( 20 April 2000 ) sekitar dua bulan yang lalu, sejak penulis melakukan penelitian. ( kesimpulan dari wawancara dengan staff Depkes Jember, 8 Juni 2000 )

Jadi apabila seluruh rakyat Indonesia khususnya konsumen, yayasan lembaga konsumen mengharapkan UUPK ini tidak sebagai *macan kertas* maka perlu pula UUPK ini disosialisasikan utamanya di pahami dan di laksanakan selain oleh pengusaha juga oleh aparat penegak hukum yang kadang berposisi sama dengan konsumen yaitu masing – masing perlu memberdayakan diri seoptimal mungkin, agar UUPK ini bukan sebagai *macan kertas* saja keberadaannya.



Menurut Antony Allot, kendala – kendala yang berkaitan dengan masalah bekerjanya peraturan perundang – undangan, termasuk juga dalam hal tentang hukum perlindungan konsumen, disebabkan karena adanya kendala – kendala berupa kelemahan didalam sistem berlakunya peraturan hukum atau kebijaksanaan hukum. Kelemahan – kelemahan itu meliputi :

1. Hukumnya (isinya) tidak sampai kepada masyarakat yang dikenai aturan hukum tersebut,
2. Karakter peraturan hukum bertentangan dengan karakter norma yang dijunjung tinggi didalam kultur masyarakat yang dikenai peraturan hukum tersebut
3. Pelaksana peraturan hukum tak dapat bekerja sebagaimana mestinya ( karena kondisi dan situasi masyarakat yang dikenai peraturan hukum tersebut )
4. Pelaksana peraturan hukum tak berjalan sebagaimana mestinya, akibatnya pelanggaran – pelanggaran yang terjadi tak dapat dicegah ( Wirawar., 1990 : 14 – 15 ).

Menurut Robert B. Seidmen, upaya – upaya yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi dengan mengambil langkah – langkah :

1. Normanya ( isinya ) harus disampaikan kepada masyarakat yang dikenai peraturan hukum atau kebijaksanaan umum tersebut,
2. Normanya harus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai,
3. Harus dicegah adanya pelanggaran hukum atau perilaku yang menyimpang dari aturan hukum atau kebijaksanaan yang harus ditetapkan ( Wirawan, 1990 : 15 ).

Robert B. Seidmen mengemukakan bahwa sistem bekerjanya hukum itu ditentukan oleh tiga komponen yaitu :

- a. Komponen pembentukan hukum ( pembuat kebijaksanaan )
- b. Pelaksanaan hukum ( para pejabat umum/ para administrator )
- c. Komponen yang dikenai hukum atau masyarakat yang dikenai hukum.

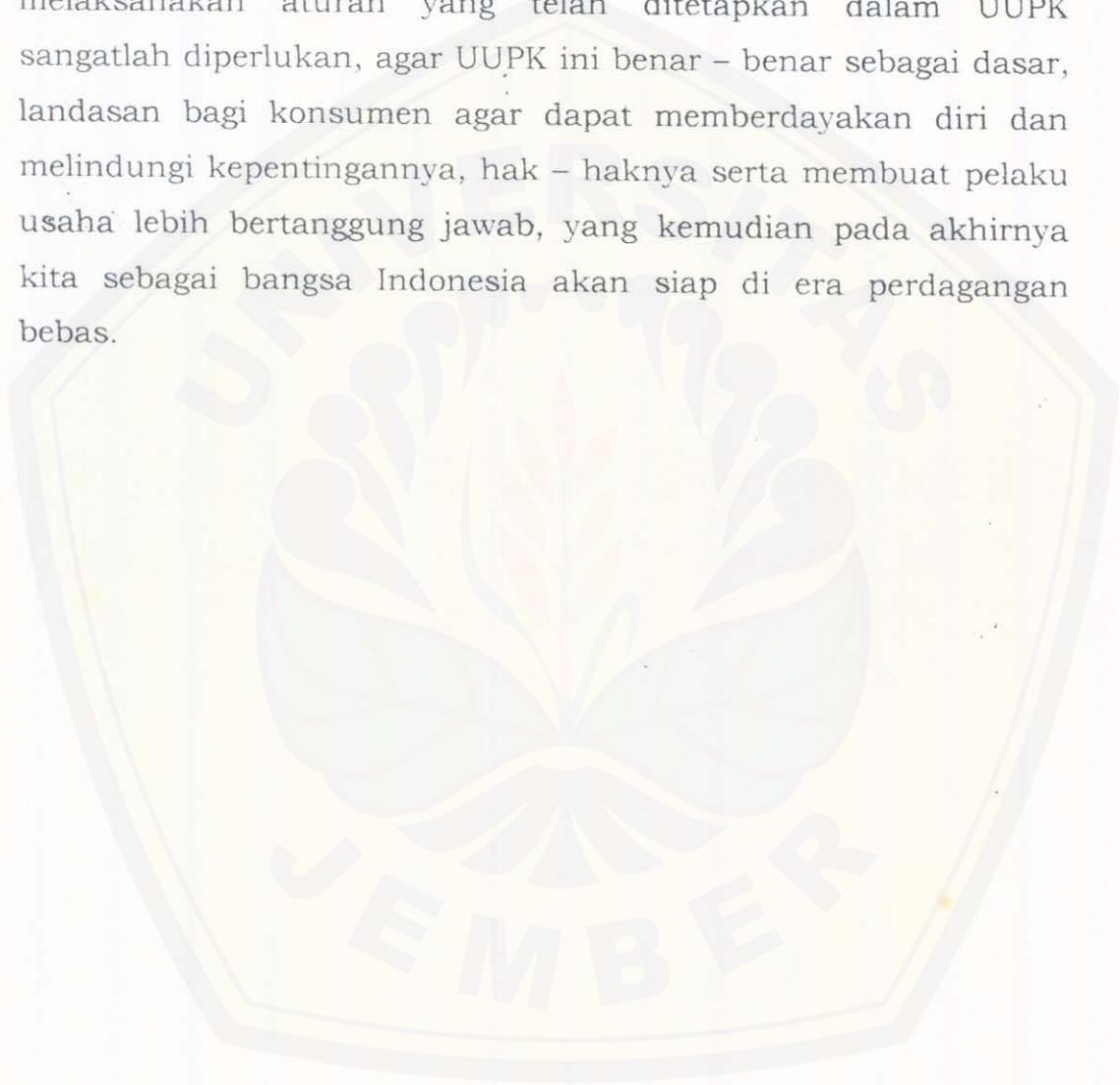
### 3.3 Kajian

Keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu dasar atau landasan hukum kaitannya dengan upaya perlindungan konsumen. Konsumen memiliki suatu dasar atau landasan hukum bila kepentingan atau hak – haknya dilanggar oleh pelaku usaha yang selalu berprinsip profit oriented. UUPK membuat suatu keseimbangan antara hak – hak dan kewajiban – kewajiban konsumen dan pelaku usaha. ( Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK ) Namun walaupun UUPK sendiri lebih memihak konsumen namun tidak berarti UUPK menganakemaskan konsumen, ini dapat dicermati dengan adanya ketentuan untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik . Pelaku usaha juga memiliki hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumen, hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik bila secara hukum terbukti bahwa kerugian yang diderita konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan, hal ini tertuang dalam pasal 6 UUPK. Jelas sekali bahwa adanya UUPK membawa angin segar terutama bagi konsumen dan semua pihak yang terkait pada umumnya.

Lahirnya UUPK ini selain mendorong iklim berusaha yang sehat juga membuat konsumen dapat memberdayakan diri. Pemberdayaan diri khususnya pemberdayaan konsumen sangat perlu walaupun sudah ada aturan hukum dalam hal ini tentang perlindungan konsumen tetapi ketiga komponen penentu sistem

bekerjanya hukum seperti pendapat Robert B. Seidmen itu tidak dapat memberdayakan diri seoptimal mungkin, tentulah akan sia – sia saja keberadaan aturan hukum dalam hal ini yang disebut dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. ( UU No. 8 Tahun 1999 )

Kesiapan aparat penegak hukum dalam memahami, melaksanakan aturan yang telah ditetapkan dalam UUPK sangatlah diperlukan, agar UUPK ini benar – benar sebagai dasar, landasan bagi konsumen agar dapat memberdayakan diri dan melindungi kepentingannya, hak – haknya serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab, yang kemudian pada akhirnya kita sebagai bangsa Indonesia akan siap di era perdagangan bebas.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan yang telah dibahas dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan, sebagai berikut :

- 1) Bahwa eksistensi UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, cukup membawa angin segar, khususnya bagi konsumen sendiri, karena dengan adanya UU Perlindungan konsumen ini, yang sebelumnya konsumen hanya dijadikan obyek aktivitas bisnis kini berubah posisi menjadi subyek perekonomian atau dengan kata lain konsumen yang dulu hanya sebagai *target pasar / sasaran pasar* kini diharapkan dengan adanya Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen berubah posisi menjadi *jaminan pasar*. Demikian halnya dengan para pelaku usaha, keberadaan UUPK ini tidak dimaksudkan untuk menganakemaskan konsumen, hal ini dapat dilihat dari adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dengan hak dan kewajiban pelaku usaha yang telah diatur, diperinci dan dijelaskan dalam penjelasan dari Undang - Undang Perlindungan tersebut. Jadi jelasnya, lahirnya UUPK ini dari sisi konsumen merupakan sarana pemberdayaan bagi diri konsumen sendiri untuk lebih menyadari bahwa ia memiliki hak - hak yang selama ini disadari atau tidak sering tertindih dengan kewajiban - kewajiban yang dibebankan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Dari sisi pelaku usaha, piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, apalagi adanya UU Perlindungan

Konsumen ini masih dianggap memberi tekanan atau mengintimidasi pelaku usaha, pendapat semacam ini adalah tidak benar. Dengan adanya UU ini justru sebaliknya akan mendorong lahirnya iklim berusaha yang sehat yang kemudian akan melahirkan perusahaan - perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas.

2) Bahwa kesiapan aparat penegak hukum dalam rangka efektivitas Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini sangatlah diharapkan oleh semua lapisan masyarakat , terutama konsumen dan pelaku usaha, sangatlah ironis sekali bila aturan tentang perlindungan konsumen sudah ada namun pada kenyataannya instrumen penegakkan hukum yang merupakan alat pemaksa dari efektivitas hukum itu sendiri masih terus dalam proses ( belum terbentuk ), atau bahkan aparat penegak hukumnya belum sepenuhnya mengetahui, memahami apa yang disebut dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga UUPK belum dapat dioptimalkan pelaksanaannya. Namun terlepas dari semua itu, terlepas dari sudah ada atau akan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ), yang paling penting adalah memberdayakan komponen - komponen bekerjanya hukum dimana :

1. Konsumen dan pelaku usaha ( komponen yang dikenai hukum )
2. Pemerintah ( komponen pembentukan hukum ) dan,
3. Aparat penegak hukum ( komponen pelaksanaan hukum ).

Masing - masing pihak harus mau dan mampu memberdayakan diri, agar lahirnya UUPK ini bukan sebagai macan kertas saja keberadaanya.

#### 4.2 Saran

- 1) Walaupun lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 ini di era reformasi, di zaman yang serba ada keterbukaan, hendaknya budaya - budaya negatif zaman orde baru yang selalu memihak pelaku usaha dengan alasan politik, melestarikan industrialisasi dan lain sebagainya, tidak menjiwai adanya UUPK ini, terutama dalam pelaksanaannya hendaknya ada sosialisasi UUPK kepada masyarakat luas sering dilakukan baik lewat seminar - seminar yang terbuka untuk umum, lewat media cetak, media elektronik, penyuluhan - penyuluhan hukum ( dengan mengoptimalkan potensi kader - kader PKK ) dan lain sebagainya
- 2) Setidaknya ada tiga hal pokok yang harus dipenuhi agar lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 ini tidak hanya sebagai *macan kertas belaka*, yaitu :

Pertama : Dari segi substansi hukum, lahirnya UUPK ini masih memerlukan beberapa peraturan pelaksana ( PP ), yaitu :

- PP tentang pembinaan dan pengawasan ( Pasal 29 jo 30 UUPK )
- PP tentang badan perlindungan konsumen nasional ( BPKN )
- PP tentang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM )
- Juga, Kepres tentang BPKN dan Kepmendagri tentang BPSK

Kedua : Kelembagaan hukum, dalam arti bahwa UUPK mengamankan beberapa institusi baru ( BPKN untuk tingkat nasional dan BPSK untuk tingkat DATI II diseluruh wilayah Indonesia ), baik dalam pe

ngertian secara fisik kelembagaan hukum, juga dalam pengertian sumber daya manusianya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif agar segera dibentuk.

Ketiga : Budaya hukum ( Legal Culture ), adanya materi hukum yang baik, tanpa diimbangi adanya budaya hukum dari pelaku usaha yang terlibat dalam UU Perlindungan Konsumen, akan membuat kehadiran undang - undang tersebut akan sia - sia terhadap upaya perlindungan konsumen. Karena itu, adanya kesadaran internal dari pelaku usaha, aparat pemerintah, aparat penegak hukum serta konsumen untuk berperilaku secara etis, akan membantu menciptakan budaya hukum yang baik dalam mengimplentasikan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

1. **GBHN 1999 - 2004**. 1999. Jakarta: Redaksi Sinar Grafika
2. Hadikusuma, Hilman. **Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum**. 1995. Bandung: Mandar Maju
3. Moeljatno. **Kitab Undang - Undang Hukum Pidana**. 1985. Jakarta: Bina Aksara
4. Nasution, A.Z. **Konsumen dan Hukum**. Cetakan Pertama. 1995. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
5. ...., **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar**. 1999. Jakarta: Daya Varia
6. **UU No. 8 Tahun 1999**. 1999. Jakarta: Redaksi Sinar Grafika
7. **UU No. 23 Tahun 1992**. 1993. Jakarta: Redaksi Sinar Grafika
8. Wirawan, Tjuk. **Amputasi Hukum**. 1990. Jember

**Sumber Dari Media Cetak :**

- 1) Jawa Pos. 5 Januari 1999
- 2) Jawa Pos. 22 Juli 1999
- 3) Memorandum. 17 Februari 2000

**Sumber Dari Beberapa Makalah Seminar :**

Makalah - Makalah Seminar tentang Perlindungan Konsumen Tanggal 4 Desember 1999 Yang Diselenggarakan Oleh Asosiasi Pengacara Paralegal Indonesia (APPI). Jember. Jawa Timur

**UNDANG-UNDANG  
PERLINDUNGAN  
KONSUMEN  
1999**

**UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8  
TAHUN 1999**



Penerbit

**SINAR GRAFIKA**

SG. 02.56.0198

---

UNDANG-UNDANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
1999

---

Dihimpun oleh:  
Redaksi Sinar Grafika

Diterbitkan oleh Sinar Grafika  
Jl. Sawo Raya No. 18  
Jakarta 13220



---

Hak cipta dilindungi undang-undang, dilarang memperbanyak buku ini sebagian atau seluruhnya, dalam bentuk dan dengan cara apa pun juga, baik secara mekanis maupun elektronik, termasuk fotokopi, rekaman dan lain-lain tanpa izin tertulis dari penerbit

---

Cetakan pertama, Mei 1999  
Dicetak oleh Sinar Grafika Offset

ISBN 979-8767-44-6

## KATA PENGANTAR

Adanya globalisasi dan perdagangan bebas telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melewati batas wilayah suatu negara. Dengan demikian, barang atau jasa yang ditawarkan, baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri semakin bervariasi.

Fenomena ini di satu pihak bermanfaat bagi konsumen karena semakin terbukanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang atau jasa. Akan tetapi, di sisi lain kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya. Tidak jarang pelaku usaha melakukan promosi, penjualan, atau penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Rendahnya tingkat kesadaran dan pendidikan hukum menambah lemahnya posisi konsumen. Untuk itu, pemerintah mengesahkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemberlakuan undang-undang ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab.

Penerbit

DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	v
<b>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</b> .....	<b>1</b>
Bab I    Ketentuan Umum .....	2
Bab II   Asas dan Tujuan .....	4
Bab III  Hak dan Kewajiban .....	5
Bab IV  Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	7
Bab V   Ketentuan Pencantuman Klausula Baku .....	12
Bab VI  Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	14
Bab VII Pembinaan dan Pengawasan .....	17
Bab VIII Badan Perlindungan Konsumen Nasional .....	18
Bab IX  Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	22
Bab X   Penyelesaian Sengketa .....	23
Bab XI  Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	25
Bab XII Penyidikan .....	29
Bab XIII Sanksi .....	30
Bab XIV Ketentuan Peralihan .....	32
Bab XV  Ketentuan Penutup .....	32
<b>2. Penjelasan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>33</b>

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK  
INDONESIA  
NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

**Menimbang:**

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

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

#### Mengingat:

Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

#### Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA

#### MEMUTUSKAN:

#### Menetapkan:

UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat 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 nonpemerintah 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. beriktikad 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 beriktikad 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. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### BAB IV

#### PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

##### Pasal 8

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



- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/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.
- 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 aksesori 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 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

## Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat

pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

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

## Pasal 11

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

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

## Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk 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 massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

## Pasal 15

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

## Pasal 16

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

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;

- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

**Pasal 17**

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

**BAB V**

**KETENTUAN PENCANTUMAN  
KLAUSULA BAKU**

**Pasal 18**

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. 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 objek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

## BAB VI

### TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

#### Pasal 19

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

#### Pasal 20

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

#### Pasal 21

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

asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

#### Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha 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 tumbuhnya 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:

- pemerintah;
- pelaku usaha;
- lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- akademisi; dan
- tenaga ahli.

### **Pasal 37**

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

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

### **Pasal 38**

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- meninggal dunia;
- mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- sakit secara terus-menerus;
- berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- diberhentikan.

### **Pasal 39**

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

### **Pasal 40**

- Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen

Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### **Pasal 41**

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

#### **Pasal 42**

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

#### **Pasal 43**

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

### **BAB IX**

#### **LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT**

##### **Pasal 44**

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

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

### **BAB X**

#### **PENYELESAIAN SENGKETA**

##### **Bagian Pertama Umum**

##### **Pasal 45**

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

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

## **Pasal 46**

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
- seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - 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;
  - 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**

- Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- Untuk dapat diangkat menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - warga negara Republik Indonesia;
  - berbadan sehat;
  - berkelakuan baik;
  - tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - 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 dengan 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 mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

## **Pasal 55**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

## **Pasal 56**

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

## **Pasal 57**

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal

54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

## **Pasal 58**

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

## **BAB XII**

### **PENYIDIKAN**

#### **Pasal 59**

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas 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 Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua Sanksi Pidana

##### Pasal 61

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

##### Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (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 Rp500.000.000,00 (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 mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

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

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal, 20 April 1999

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**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**

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

**UMUM**

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

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

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh

pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

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

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

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

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

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

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen

adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

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

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

- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

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

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap

orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

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

## PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

#### Angka 1

Cukup jelas

#### Angkat 2

Di dalam kepastasaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

#### Angka 3

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

#### Angka 4

Cukup jelas

#### Angka 5

Cukup jelas

#### Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

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

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

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

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

## Pasal 2

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

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan

pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

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

## Pasal 3

Cukup jelas

## Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

**Pasal 5**

Cukup jelas

**Pasal 6**

Cukup jelas

**Pasal 7**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

**Pasal 8**

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai

dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

#### Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

#### Pasal 10

Cukup jelas

#### Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

#### Pasal 12

Cukup jelas

#### Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

#### Pasal 14

Cukup jelas

#### Pasal 15

Cukup jelas

#### Pasal 16

Cukup jelas

#### Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

#### Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a	Ayat (4)
Cukup jelas	Cukup jelas
Huruf b	Ayat (5)
Cukup jelas	Cukup jelas
Huruf c	'asal 20
Cukup jelas	Cukup jelas
Huruf d	'asal 21
Cukup jelas	Ayat (1)
Huruf e	Cukup jelas
Cukup jelas	Ayat (2)
Huruf f	Cukup jelas
Cukup jelas	'asal 22
Huruf g	Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem
Cukup jelas	beban pembuktian terbalik.
Huruf h	'asal 23
Cukup jelas	Cukup jelas
Ayat (2)	'asal 24
Cukup jelas	Ayat (1)
Ayat (3)	Cukup jelas
Cukup jelas	Ayat (2)
Ayat (4)	Cukup jelas
Cukup jelas	'asal 25
<b>Pasal 19</b>	Ayat (1)
Ayat (1)	Cukup jelas
Cukup jelas	Ayat (2)
Ayat (2)	Cukup jelas
Cukup jelas	'asal 26
Ayat (3)	Cukup jelas
Cukup jelas	

**Pasal 27**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.

**Pasal 28**

Cukup jelas

**Pasal 29**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

**Pasal 30**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

**Pasal 31**

Cukup jelas

**Pasal 32**

Cukup jelas

**Pasal 33**

Cukup jelas

**Pasal 34**

Ayat (1)

- Huruf a  
Cukup jelas
- Huruf b  
Cukup jelas
- Huruf c  
Cukup jelas
- Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

**Pasal 35**

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

**Pasal 36**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademisi adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

**Pasal 37**

Cukup jelas

**Pasal 38**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus-menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

**Pasal 39**

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Cukup jelas
- Ayat (3)  
Cukup jelas

**Pasal 40**

- Ayat (1)  
Cukup jelas
- Ayat (2)  
Yang dimaksud dengan *dengan keputusan* ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

**Pasal 41**

- Yang dimaksud dengan *dengan keputusan* ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

**Pasal 42**

- Cukup jelas

**Pasal 43**

- Cukup jelas

**Pasal 44**

- Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

**Pasal 45**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

**Pasal 46**

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*.

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

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

**Pasal 47**

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

**Pasal 48**

Cukup jelas

**Pasal 49**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan

konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

**Pasal 50**

Cukup jelas

**Pasal 51**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

**Pasal 52**

Cukup jelas

**Pasal 53**

Cukup jelas

**Pasal 54**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)  
Cukup jelas

**Pasal 55**  
Cukup jelas

**Pasal 56**  
Ayat (1)  
Cukup jelas

Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

Ayat (4)  
Cukup jelas  
Ayat (5)  
Cukup jelas

**Pasal 57**  
Cukup jelas

**Pasal 58**  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

**Pasal 59**  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas

Ayat (3)  
Cukup jelas  
Ayat (4)  
Cukup jelas

**Pasal 60**  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

**Pasal 61**  
Cukup jelas

**Pasal 62**  
Ayat (1)  
Cukup jelas  
Ayat (2)  
Cukup jelas  
Ayat (3)  
Cukup jelas

**Pasal 63**  
Cukup jelas

**Pasal 64**  
Cukup jelas

**Pasal 65**  
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 3821



UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121

☎ (0331) 335462 – 330482 Fax. 330482

Nomor : 1435/J. 25.1.1/PP. 9 2000

15 Mei 2000

Lampiran :  
Perihal : KONSULTASI

Yth . Ketua  
Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)  
Surabaya

Bersama ini Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember menghadapkan dengan hormat kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : Rr. LILIS HERMAWATI HANDAYANI  
NIM : 95.225  
Program : S 1  
Alamat : Perum. BTN Gumuk Kerang Baru Kav. EE – No.3 Jember  
Keperluan : Konsultasi mengenai masalah :  
“Aspek Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Barang dan Jasa (Ditinjau dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”.

Hasil konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan penyusunan skripsi.  
Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

DEKAN  
PEMBANTU DEKAN I,





Surabaya, 14 Juni 2000

SURAT KETERANGAN  
NO.45/SEK-YKS/VI/2000

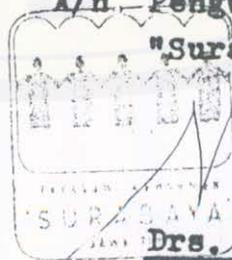
Yang bertanda tangan dibawah ini, kami atas nama Ketua Yayasan Konsumen "Surabaya" Jawa Timur, menerangkan bahwa Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember ;

N a m a : Rr.Lilis Hermawati Handayani  
Nim. : 95.225  
A l a m a t : Perum. BTN Gumuk Kerang Baru Kav.EE No.3  
Jember

benar-benar telah melaksanakan survei dan pengumpulan data mulai tanggal 19 Mei 2000 s/d 20 Mei 2000 di Yayasan Konsumen "Surabaya" Jawa - Timur, sebagai upaya untuk melengkapi data yang diperlukan untuk skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

A/n. Pengurus Yayasan Konsumen  
"Surabaya" Jawa Timur



*M. Said Sutomo*  
Drs. M. Said Sutomo  
Sekretaris



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121  
☎ (0331) 335462 + 330482 Fax. 330482

Nomor : 1686 /J. 25.1.1/PP. 9  
Lampiran :  
Perihal : KONSULTASI

Jember, 7 Juni 2000

Yth. Kepala  
Kantor Departemen Kesehatan  
Kabupaten Jember  
di -  
J E M B E R

Bersama ini Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember menghadapkan dengan hormat kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : Rr. LILIS HERMAWATI HANDAYANI  
NIM : 95. 225  
Program : S 1  
Alamat : Perum BTN Gumuk Kerang Baru Kavling EE-3 Jember.  
Keperluan : Konsultasi mengenai masalah :  
"ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG DAN ATAU JASA.  
( Ditinjau dari UUNo. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen )".

Hasil konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan penyusunan skripsi.  
Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



DEKAN,

SAMSI KUSAIRI, S.H.

NIP. 130 261 653



Nomor : 410 /KANDEP/POM/VI/2000  
Lampiran : -  
Perihal : Konsultasi Hukum

Jember, 13 Juni 2000

Kepada Yth.  
Saudara Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Jember  
di

JEMBER

Sehubungan dengan Penghadapan kepada kami, seorang mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember,

N a m a : Rr.Lilis Hermawati Handayani  
NIM : 95.225  
Program : S1  
Keperluan : Konsultasi mengenai :  
ASPEK YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
BARANG DAN ATAU JASA.

Pada tanggal 8 Juni 2000 kami telah memberikan penjelasan tentang masalah tersebut sesuai dengan Bidang dan tanggung jawab kami.

Demikian untuk menjadikan periksa adanya.

KEPALA KANTOR DEPARTEMEN KESEHATAN  
KABUPATEN JEMBER

KEPALA  
KANTOR

dr.H.WINARTO SANTOSO,MS  
NIP. 140 135 529



KANTOR WILAYAH PROVINSI  
JAWA TIMUR

Jl. KARANGMENJANGAN 12  
SURABAYA - 60286

TELP. 5025750, 5021731, 5024407

Nomor : PO. 02.03.8.2. 19/1  
Lampiran : 1 ( satu ) lembar  
Perihal : Penghentian peredaran produk  
Extraderm plus Exfoliant 1,2,3 dan 4

Surabaya, 23 Juli 1999

Yth :  
Kepala Kantor Departemen Kesehatan  
Kabupaten / Kotamadya  
Se -  
Jawa Timur

Sehubungan dengan Surat Kepala Direktorat Pengawasan Kosmetika dan Alat Kesehatan Ditjen POM Depkes RI No. PO.02.03.1429 tanggal 5 Juli 1999 perihal pada pokok surat, bersama ini kami harapkan bantuan Saudara untuk menyebarluaskan Surat Edaran Direktur Jenderal POM Nomor PO.02.03.1428 (terlampir) kepada Pemimpin Perusahaan Penyalur Kosmetika ( Distributor, Toserba, Pasar Swalayan, Toko Kosmetika ) yang menyalurkan / memperjual - belikan produk kosmetika di wilayah saudara.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN KESEHATAN  
PROVINSI JAWA TIMUR  
PLT. Kepala Bidang Pembinaan dan Pengendalian  
Farmasi, Makanan dan Minuman



Drs. Rovino Maniek  
NIP. 140 072 303

Tembusan kepada Yth :

1. Kaditwas Kosalkes Ditjen POM Depkes RI
2. Kepala Balai POM Surabaya
3. Ketua Perkosmi Daerah Jawa Timur



PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN

Jalan Percetakan Negara No. 23  
Jakarta 10560

Telp. : (021) 4245395  
Fax. : (021) 4228921

Jakarta, 5 Juli 1999

Nomor : PO.02.03.1428  
Lampiran : -  
Perihal : Penarikan Produk Extraderm  
plus Exfoliant 1, 2, 3, dan 4.

Kepada Yth.

Pemimpin Perusahaan Penyalur Kosmetika

(Distributor, Toserba, Pasar Swalayan, Toko Kosmetika dsb.)

Di - Seluruh Indonesia

Dengan ini diberitahukan bahwa berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal POM Nomor PO.00.06.45.0956 tanggal 4 Mei 1999, telah dilakukan pembatalan persetujuan pendaftaran kosmetika Extraderm plus Exfoliant 1, 2, 3, dan 4, yang diproduksi oleh Splash Manufacturing Corporation, Philipppinnes, karena mengandung bahan Tretinoin (Asam Retinoat atau Retinoic Acid) yang dilarang digunakan dalam kosmetika sesuai Permenkes No. 445/Menkes/Per/V/1998.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kepada Saudara diberitahukan dan diperingatkan agar:

1. Tidak mengedarkan/memperjual-belikan produk-produk kosmetika tersebut di atas yang telah dibatalkan/dicabut nomor pendaftarannya
2. Mengembalikan ke penyalurnya atau memusnahkannya.

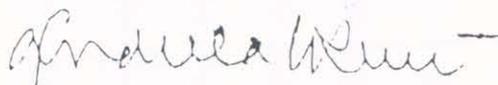
Selanjutnya apabila Saudara mengedarkannya maka Saudara telah melanggar:

1. Undang-undang No. 23 Tahun 1992, Pasal 41 ayat (1)
2. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1998 Pasal 9 ayat (1)
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 445/Menkes/Per/V/1998 Pasal 7.

Yang dapat dikenai sanksi berdasarkan Pasal 82 ayat (2) Undang-undang No. 23 Tahun 1992, Jo Pasal 75 Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1998.

Demikianlah agar diperhatikan dan dilaksanakan.

A.N. DIREKTUR JENDERAL PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
KEPALA DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIKA DAN ALAT KESEHATAN  
DEPARTEMEN KESEHATAN RI



DRS. A. FADILLAH RIVAL

NIP. 140051667

tembusan Kepada Yth.

Direktur Jenderal POM (sebagai laporan)

1. TERDAFTAR PADA DEPARTEMEN KESEHATAN R.I.

\* MAKANAN & MINUMAN

M D ..... (12 ANGKA)

M L ..... (12 ANGKA)

\* OBAT ..... (15 ANGKA + HURUF)

● OBAT BEBAS (lingkaran berwarna hijau)

● OBAT BEBAS TERBATAS (lingkaran berwarna biru tua)

AWAS! OBAT KERAS

BACALAH ATURAN PEMAKAIANNYA

● OBAT KERAS (lingkaran berwarna merah, dengan huruf "K" ditengah lingkaran)

OBAT NARKOTIKA

OBAT PSIKOTROPIKA

HARUS DENGAN RESEP DOKTER, DIJUAL DI APOTIK

\* KOSMETIK

C D ..... (10 ANGKA)

C L ..... (10 ANGKA)

\* JAMU TRADISIONAL

T R ..... (9 ANGKA)

2. TANGGAL KADALUWARSA, KODE PRODUKSI / TGL. PEMBUATAN

3. NAMA DAN TEMPAT PERUSAHAAN

4. KOMPOSISI BAHAN

5. JUMLAH BERAT / ISI NETTO

6. KEMASAN MASIH BAIK TIDAK PENYOK, KARATAN ATAU RUSAK

7. RASA, BAU, WARNA, BENTUK TAK BERUBAH

8. TULISAN PADA LABEL HARUS SINGKAT, BENAR, JELAS DAN MUDAH DIBACA

**YKS**

Sekretariat :

Jalan Musi 30 ☎ (031) - 576553  
Surabaya 60241



# **PANCA HAK KONSUMEN**

1. Hak atas keamanan dan keselamatan
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi yang wajar

