



PERLINDUNGAN KONSUMEN (1)

HUKUM BISNIS

Pertemuan ke 8

- **UU No. 8 Tahun 1999 → Perlindungan Konsumen**, “bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritiuol dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan UUD 1945”.



A. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

- **5 Asas Perlindungan Konsumen**

1. Asas Manfaat → segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan → agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan → perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas Keselamatan dan Keamanan Konsumen → memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum → agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

- **6 Tujuan Perlindungan Konsumen**

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan tanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.



B. Pihak-Pihak yang terkait dalam Perlindungan Konsumen

- KONSUMEN
- PELAKU USAHA



KONSUMEN

- **Konsumen** → setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.



- Hak Konsumen dalam pasal 4 UU Perlindungan Konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi.
2. Hak untuk memilih barang/jasa
3. Hak atas informasi yang benar
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan secara benar
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

- Kewajiban Konsumen dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen:

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

PELAKU USAHA

- **Pelaku Usaha** → 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.

- Hak Pelaku Usaha:

1. Hak untuk menerima pembayaran.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri
4. Hak untuk rehabilitasi
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.



• Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar
3. Melayani konsumen secara benar.
4. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi/diperdagangkan.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang/jasa.
6. Memberi kompensasi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi apabila tidak sesuai dengan perjanjian.
8. Menerima pembayaran sesuai kesepakatan
9. Mendapatkan perlindungan hukum
10. Melakukan pembelaan.

C. SENGKETA KONSUMEN

- **Larangan bagi Pelaku Usaha (pasal 8-pasal 18 UU Perlindungan Konsumen):**
 1. Pelaku usaha dilarang memproduksi/memperdagangkan barang/jasa yang tidak memenuhi standar, tidak sesuai berat bersih neto, tidak sesuai ukuran, tidak sesuai kondisi, tidak sesuai mutu, tidak sesuai dengan label, tidak mencantumkan kadaluwarsa, tidak mengikuti ketentuan halal, tidak memasang label, tidak mencantumkan petunjuk pemakaian.

2. Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat/bekas.
3. Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak.
4. Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan jasa dan wajib menarik dari peredaran.
5. Pelaku Usaha dilarang menawarkan , memproduksi, mengiklankan suatu barang/jasa secara tidak benar.

D. KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Klausula baku → setiap aturan dan ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen/perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.



- **Yang termasuk pencantuman klausula baku yang tidak diperbolehkan oleh UU Perlindungan Konsumen:**

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen/perjanjian apabila:
 - a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
 - b) Menyatakan pelaku usaha berhak dan menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c) Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan 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
- f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangkan immanfaaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha

- h) Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan
- 2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.





TERIMA KASIH

