

Fransiska Novita Eleanor S.H., M.Hum

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**BUKU AJAR**

# **HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Fransiska Novita Eleanor S.H., M.Hum



**Madza Media**

✉ [redaksi@madzamedia.co.id](mailto:redaksi@madzamedia.co.id)

🌐 [www.madzamedia.co.id](http://www.madzamedia.co.id)

📱 @madzamedia



BUKU AJAR  
**HUKUM PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

Fransiska Novita Eleanora S.H., M.Hum

# BUKU AJAR HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

**Edisi Pertama**  
Copyright @ 2023

**ISBN 978-623-130-087-4**

14,8 x 21 cm  
80 h.  
cetakan ke-1, 2023

**Penulis**

Fransiska Novita Eleanora S.H., M.Hum

**Penerbit**

**Madza Media**

Anggota IKAPI: No.273/JTI/2021  
Kantor 1: Jl. Pahlawan, Simbatan, Kanor, Bojonegoro  
Kantor 2: Jl. Bantaran Indah Blok H Dalam 4a Kota Malang  
redaksi@madzamedia.co.id  
www.madzamedia.co.id

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi dengan cara apapun, termasuk dengan cara penggunaan mesin fotocopy tanpa izin sah dari penerbit.

# Kata Pengantar

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa Penulis panjatkan dikarenakan Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen ini akhirnya dapat diselesaikan Penulis. Keinginan awal dalam penyusunan buku ajar ini didasari oleh adanya keinginan untuk meringkas beberapa buku atau literatur yang berkaitan serta digunakan sebagai bahan pedoman dalam perkuliahan yang dituangkan dalam slide selama perkuliahan dikelas. Adapun tujuan dari penyusunan buku ajar ini adalah untuk dapat mempermudah mahasiswa dalam memahami setiap materi yang ada dalam mata kuliah hukum perlindungan konsumen.

Penulis tak lupa mengucapkan limpah terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tentunya yang terutama kepada keluarga terkasih penulis yang sudah rela berbagi waktu agar penulis dapat menulis dan menyusun buku ajar ini. Terima kasih juga penulis haturkan kepada semua rekan mahasiswa mata kuliah hukum perlindungan konsumen yang selalu antusias dan berkesan dalam setiap pertemuan.

Penulis sepenuhnya menyadari adanya kekurangan dalam setiap usaha yang dilakukan terlebih dalam kaitannya dengan ilmu pengetahuan yang selalu mengalami perkembangan. Semoga kekurangan dalam buku ajar ini dapat menjadi motivasi yang baik bagi penulis maupun penulis yang lain untuk memperbaikinya, sehingga di kemudian hari buku ajar ini akan semakin kaya dengan khazanah dan pengetahuan dari hukum perlindungan konsumen

Jakarta, Maret 2023


Penulis

# Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
Latar Belakang Lahirnya UUPK No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	1
Pengertian, Tujuan dan Asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	5
Hak Serta Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha .....	14
Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen .....	24
Kedudukan Konsumen & Proses Beracara .....	32
Tugas Pribadi .....	42
Perlindungan Konsumen dalam Aspek Hukum Perdata dan Hukum Pidana.....	43
Ujian Tengah Semester (UTS) .....	48
Perlindungan Konsumen dalam Aspek Hukum Administrasi Negara dan Hukum Transnasional.....	49
Alasan Sanksi Administratif Lebih Efektif Dibandingkan Sanksi Perdata dan Sanksi Pidana .....	50
Periklanan dan Perlindungan Konsumen .....	51
Layanan Purnajurnal .....	54
Perjanjian Sepihak.....	60

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	64
Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan .....	67
Tugas Kelompok.....	70
Daftar Pustaka.....	71
Profil Penulis .....	73





**LATAR BELAKANG LAHIRNYA  
UUPK NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**



# Gerakan Perlindungan Konsumen 1891

- [1.] Kedudukan konsumen yang tidak seimbang
- [2.] Penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen
- [3.] Memperjuangkan hak-hak konsumen



# **Liga Konsumen Nasional 1898**

---

- [1.] Hak Memperoleh Keamanan
- [2.] Hak Memilih
- [3.] Hak Mendapat Informasi
- [4.] Hak Untuk Didengar

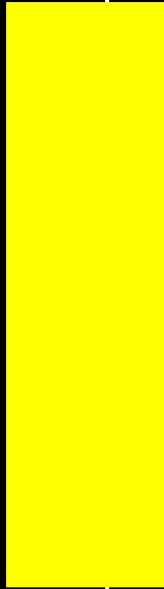


# Consumen's International (CI) 1995

---

- [1.] 203 anggota termasuk indonesia
- [2.] Yayasan lembaga konsumen Indonesia (YLKI)  
1973
- [3.] 1981 YLKI mengusulkan kepada pemerintah  
indonesia agar mengeluarkan UUPK (ditolak)
- [4.] 1999 Lahirnya UUPK Untuk Melindungi  
Masyarakat Sebagai Konsumen

**PENGERTIAN, TUJUAN  
DAN ASAS HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



# Hukum Perlindungan Konsumen



Keseluruhan asas–asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam bermasyarakat

# Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Pendapat Para Ahli

1.

## **Mochtar Kusumaatmadja**

Hukum konsumen keseluruhan asas- asas dan kaidah – kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat

2.

## **AZ. Nasution**

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas- asas atau kaidah- kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen di dalam pergaulan hidup

# Pengertian Perlindungan Konsumen

---

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) nomor 8 tahun 1999 segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

# Pengertian Konsumen



Undang-Undang Perlindungan  
Konsumen Nomor 8 Tahun 1999  
Pasal 1 ayat 2 memberikan definisi  
tentang Konsumen, 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



# Unsur-Unsur Definisi Konsumen

- [1.] Setiap orang
- [2.] Pemakai
- [3.] Barang dan/atau jasa
- [4.] Yang tersedia dalam masyarakat
- [5.] Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain
- [6.] Barang dan/atau jasa ini tidak untuk diperdagangkan

# Macam-Macam Konsumen

- [1.] Konsumen antara, konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.
- [2.] Konsumen akhir, pengguna atau pemanfaatan akhir dari adanya suatu produk

---

# Tujuan Perlindungan Konsumen

- [1.] Meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian
- [2.] Mengangkat harkat dan martabat konsumen
- [3.] Meningkatkan pemberdayaan konsumen
- [4.] Menciptakan sistem perlindungan konsumen
- [5.] Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen  
Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa

---

# Asas Perlindungan Konsumen


- [1.] Asas Manfaat
- [2.] Asas Keadilan
- [3.] Keseimbangan
- [4.] Asas keamanan dan keselamatan konsumen
- [5.] Asas Kepastian hukum




# **HAK SERTA KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA**

---

# Pengertian Hak & Kewajiban

- 
- [1.] Sesuatu yang subjektif serta berwujud sebagai cerminan dari hukum objektif dan biasanya dianggap sebagai sebuah penghargaan bagi setiap individu yang telah menyelesaikan kewajiban dan berhak untuk mendapatkannya.
  - [2.] Kewajiban adalah sesuatu yang diharuskan, dilaksanakan

# Konsumen dan Pelaku Usaha

- 
- [1.] 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. (pasal 1 angka 2 uupk no. 8/1999)
  - [2.] 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (pasal 1 angka 3 uupk no. 8/1999)

# Hak Konsumen

---

Pasal 5 UU perlindungan konsumen yaitu:

- [1.] Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- [2.] Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- [3.] Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- [4.] Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- [5.] Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- [6.] Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- [7.] Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- [8.] Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- [9.] Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.



# Kewajiban Konsumen

Pasal 5 UU perlindungan konsumen yaitu:

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

# **John F. Kennedy mengemukakan ada 4 (empat) hak konsumen yang Wajib Dilindungi**

Hak Konsumen tidak hanya diatur secara nasional saja, tetapi juga secara Internasional yaitu :

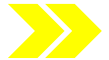
- [1.] Hak memperoleh keamanan
- [2.] Hak untuk memilih
- [3.] Hak mendapatkan informasi
- [4.] Hak untuk di dengar

# **4 (Empat) Hak Dasar Konsumen International Organization Of Consumers Union (“IOCU”)**

- [1.] Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- [2.] Hak untuk memperoleh ganti rugi
- [3.] Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- [4.] Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

# Masyarakat Ekonomi Eropa Menetapkan Hak Dasar Konsumen

---



- [1.] Hak perlindungan kesehatan dan keamanan
- [2.] Hak kepentingan ekonomi
- [3.] Hak mendapat ganti rugi
- [4.] Hak atas penerangan dan
- [5.] Hak untuk didengar

# Hak Pelaku Usaha

---



Pasal 6 UU perlindungan konsumen, hak pelaku usaha

- [1.] Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- [2.] Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- [3.] Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- [4.] Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan
- [5.] Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

# ● Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 UU perlindungan konsumen, yaitu:

- [1.] Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- [2.] Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- [3.] Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar
- [4.] Dan jujur serta tidak diskriminatif
- [5.] Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- [6.] 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
- [7.] Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan
- [8.] Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau **DIMANFAATKAN TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN.**

“

**PRINSIP TANGGUNG JAWAB  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

---

# 01.

## Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

- Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya
- Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata
- Dalam KUHPerdata pasal 1365, 1366 dan 1367
- Pasal 1365 dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, yang mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok, yakni adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian
- Prinsip ini juga diasumsikan dengan vicarious liability dan corporate liability yang didasarkan kepada adanya unsur kesalahan dimana orang yang berbuat salah harus mengganti kerugian, serta adanya tanggung jawab penuh dari seseorang untuk menggantu kerugian yang diderita orang tersebut



# 02.

## Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

- Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab
- Prinsip ini biasa dikenal dalam hukum pengangkutan
- Prinsip ini menggunakan beban pembuktian terbalik adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.
- Jika prinsip ini diterapkan maka yang berkewajiban membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat dan tergugat juga harus menghadirkan bukti- bukti dirinya tidak bersalah
- Dimana prinsip ini lebih identik dalam hukum pengangkutan. **4 (empat) Prinsip Praduga untuk selalu Bertanggung Jawab.** Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya, Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian, Pengangkut dapat membebasakan diri dari tanggungjawab jika ia dapat membuktikan kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya, Pengangkut tidak bertanggungjawab jika kerugian itu oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

# 03.

## **Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab**

- Prinsip ini adalah kebalikan dari Prinsip Kedua, hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan biasanya dapat dibenarkan
- Namun dengan adanya Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, adanya penegasan prinsip ini secara tegas tidak diterapkan secara mutlak dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi, sepanjang kesalahan pengangkut (pelaku usaha) dapat dibuktikan

# 04.

## Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

- Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*)
- Tetapi ada yang memberikan pendapat yang berbeda
- *Strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun adanya pengecualian *force majeure*/keadaan
- *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya

## “Menurut R.C Hoerber, Prinsip Ini

Mutlak Diterapkan Karena :

- [1.] Konsumen tidak dalam proses yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks
- [2.] Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya
- [3.] Prinsip ini lebih memaksa agar produsen lebih hati-hati
- [4.] Sehingga prinsip ini digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen yang biasa disebut dengan product liability (wajib bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya)

**“Gugatan Product Liability  
dapat dilakukan  
berdasarkan 3 (tiga) hal :**

- [1.] Melanggar Jaminan misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk
  - [2.] Ada Unsur Kelalaian, yaitu produsen lalai dalam memenuhi standar pembuatan obat yang baik
  - [3.] Menerapka tanggung jawab mutlak
-

# 05.

## Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

- Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk di cantumkan dalam klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya
- Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha
- Pembatasan dari pelaku usaha yang merugikan konsumen dan membatasi maksimal tanggung jawabnya harus berdasarkan peraturan perundang undangan



# **KEDUDUKAN KONSUMEN & PROSES BERACARA**

# “**Kedudukan Konsumen**

- [1] Prinsip-Prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen
- [2] Macam-Macam Kedudukan Konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu:



# 01 **Konsumen Harus Selalu Berhati-hati**

- Berawal dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen
- Pelaku Usaha dan Konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen
- Dalam perkembangannya konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang dan jasa yang dikonsumsi konsumen
- Ketidakmampuan bisa karena keterbatasan dari pengetahuan konsumen dan terlebih lagi karena kurang keterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan
- Doktrin/Prinsip ini ditentang oleh Pendukung Gerakan Perlindungan Konsumen (konsumerisme), Dimana menurut Prinsip ini dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli.
- Adalah kesalahan Pembeli (konsumen) jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang- barang yang tidak layak

# 02 Teori Kehati-Hatian

- Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang dan jasa
- Selama berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan dan untuk mempersalahkan pelaku usaha harus dapat dibuktikan melanggar prinsip kehati-hatian
- Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1865 kuhperdata, dimana pasal ini berlaku dalam lapangan hukum perdata baik terhadap konsumen yang menggugat secara wanprestasi maupun atas dasar perbuatan melawan hukum
- Dalam realita atau secara fakta agak sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti- bukti guna memperkuat gugatannya
- Sebaliknya pelaku usaha dengan berbagai keunggulannya (secara ekonomis, sosial, psikologis bahkan politis) relatif lebih mudah berkelit dan menghindar dari gugatan yang demikian.

# 03 Privasi Kontrak

- Prinsip ini menyatakan Pelaku Usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hak itu baru dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual
- Pelaku Usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan artinya konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (contractual liability)
- Minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen sangat sulit menggugat dengan dasar perbuatan melawan hukum

# 04 Kontrak Bukan Syarat

- Bertambah kompleksnya transaksi konsumen sehingga prinsip tentang privasi kontrak tidak mungkin lagi dipertahankan secara mutlak untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen
- Tetapi ada pandangan bahwa kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang, sebaliknya kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen di bidang jasa

# “**Proses Beracara**”

---

- [1] Prinsip dalam proses beracara berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen, dimana karakteristik sengketa konsumen umumnya berskala luas (melibatkan banyak orang)
- [2] Jika dilihat secara individual mungkin saja nilai perkaranya sangat kecil tetapi secara komunal kerugian yang ditimbulkan sangat besar

# 01 Small Claim

- Jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen sekalipun dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil.
- Ada 3 (tiga) alasan fundamental mengapa small claim diizinkan dalam perkara konsumen, yaitu :
  - Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya
  - Keyakinan bahwa pintu keadaan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin
  - Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan
- Perwakilan yang menampung gugatan-gugatan bernilai kecil diserahkan kepada kelompok konsumen atau lembaga swadaya masyarakat yang disebut lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM)

# 02

## Class Action

- Disebut juga dengan gugatan kelompok, yang biasanya diajukan oleh seseorang ataupun sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak dan memiliki kepentingan yang sama.
- Proses beracara ini diadopsi dari sistem hukum common law
- Syarat penerapan dari class action
  - Jumlah penggugat harus cukup banyak
  - Adanya kesamaan soal hukum dan fakta
  - Adanya kesamaan jenis tuntutan hukum dan dasar pembelaan
  - Ukuran kelayakan diserahkan kepada penilaian hakim

# 03

## Legal Standing

- Selain gugatan kelompok (class action) uupk menerima kemungkinan proses beracara yang dilakukan lembaga tertentu yang memiliki legal standing yang biasa disebut ngo's legal standing
- Rumusan legal standing dalam uupk ditemukan dalam pasal 46 ayat (1) huruf c
- Legal standing dalam perluasan dan kepentingannya tidak hanya memuat mengenai perlindungan konsumen saja, tetapi juga menyangkut lingkungan hidup dan kehutanan



# TUGAS PRIBADI

- [1] Jelaskan pentingnya manfaat dan tujuan dalam mempelajari dan memahami hukum perlindungan konsumen
- [2] Berikan penjelasan mengenai hak konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- [3] Apakah terkait soal no. 2 di atas hanya cukup dengan itikad baik saja? Berikan penjelasan dan contohnya
- [4] Jelaskan mengapa konsumen perlu dilindungi dari tindakan pelaku usaha terkait penggunaan barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian?
- [5] Berikan penjelasan dan contohnya mengenai perbuatan melawan hukum

**PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DALAM ASPEK HUKUM PERDATA  
DAN HUKUM PIDANA**

---

# Aspek Hukum Keperdataan

- [1] Aspek perjanjian merupakan faktor yang sangat penting dalam perlindungan konsumen
- [2] Ketentuan hukum perdata tidak pernah menyebut istilah “konsumen”, tetapi istilah sepadan atau sama dengan konsumen seperti pembeli, penyewa, dan siberutang (debitur)
- [3] Hal tersebut diatur dalam pasal 1235, 1236 dan 1504 kuhperdata
- [4] Perjanjian yang lahir dikarenakan adanya perikatan yang diatur dalam KUHPerdata seperti ditegaskan dalam pasal 1319 KUHPerdata
- [5] Perikatan dapat terjadi karena 2 (dua) sebab, yaitu perjanjian dan undang-undang
- [6] Pengertian ini sangat mempengaruhi perlindungan dan penyelesaian sengketa hukum konsumen
- [7] Perikatan yang timbul karena undang-undang dibedakan dalam pasal 1352 KUHPerdata
  - Perikatan yang ditentukan oleh undang-undang
  - Perikatan orang yang timbul karena perbuatan
    - Memenuhi ketentuan hukum (perbuatan menurut hukum)
    - tidak memenuhi ketentuan hukum (perbuatan melawan hukum)
- [8] Kategori perikatan berupa perbuatan menurut hukum dalam kuhperdata, ada 2 (dua) :
  - Wakil tanpa kuasa pasal 1354 s.d. 1358

- Pembayaran tanpa hutang pasal 1359 s.d. 1364 sedangkan perikatan yang berupa perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPerdara
- Unsur pelanggaran terhadap hak subjektif seseorang
- Unsur perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku

# Aspek Hukum Pidana

- [1] Hukum pidana merupakan kategori dalam Hukum publik
- [2] Hukum publik merupakan keseluruhan peraturan yang menjadikan dasar negara untuk melaksanakan tugasnya serta berkaitan dengan perlindungan warganegaranya di antara semua aspek hukum publik yang paling banyak menyangkut perlindungan konsumen adalah hukum pidana dan hukum administrasi negara
- [3] KUHP tidak menyebut kata “konsumen” tetapi ada beberapa pasal yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen
- [4] Pasal 204 : barangsiapa menjual, menawarkan menyerahkan atau membagi-bagikan barang yang diketahui membahayakan nyawa atau kesehatan orang dan sifat yang berbahaya itu didiampkannya dihukum penjara selama-lamanya lima belas tahun.
- [5] Pasal 205 : barangsiapa karena salahnya menyebabkan barang-barang yang berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang, nyawa atau kesehatan orang dijual, diterimakan atau dibagi-bagikan sedang pembeli tidak mengetahui akan sifatnya yang berbahaya dihukum penjara sembilan bulan atau kurungan paling lama enam bulan
- [6] Pasal 359 : barangsiapa karena kesalahan (kealpaannya) menyebabkan matinya orang lain

diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun

- [7] Pasal 360 : barangsiapa karena kesalahan (kealpaannya) menyebabkan orang lain mendapat luka-luka berat diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun
- [8] Pasal 382 : barangsiapa menjual, menawarkan atau menyerahkan makanan, minuman atau obat-obatan yang diketahui bahwa itu palsu dan menyembunyikan hal itu diancam dengan pidana penjara paling lama empat tahun
- [9] Pasal 383 : diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan seorang penjual yang berbuat curang kepada pembeli :
- Karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk
  - Mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat
- [10] Pasal 389 : barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyiarkan kabar bohong yang menyebabkan harga barang-barang dagangan, dana-dana atau surat-surat berharga menjadi turun atau naik diancam dengan pidana penjara paling lama dua tahun delapan bulan

**UJIAN TENGAH SEMESTER  
(UTS)**

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ASPEK HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DAN HUKUM TRANSNASIONAL**

- [1] Hukum administrasi negara juga bersifat publik karena ditujukan kepada pelaku usaha, baik produsen (principal) maupun pelaku usaha yang mendistribusikan produknya
- [2] Pasal 60 UUPK bentuk sanksi administrasi telah diperluas yakni dengan bentuk penetapan ganti rugi



# **ALASAN SANKSI ADMINISTRATIF LEBIH EFEKTIF DIBANDINGKAN SANKSI PERDATA DAN SANKSI PIDANA**

- [1] Sanksi administrasi dapat diterapkan secara langsung dan sepihak, artinya penguasa sebagai pemberi ijin tidak perlu meminta persetujuan terlebih dahulu dari pihak manapun
- [2] Sanksi perdata dan atau pidana acapkali tidak memberikan “efek jera” bagi pelakunya
- [3] Hukum transnasional mempunyai 2 (dua) konotasi, pertama hukum transnasional yang berdimensi perdata disebut hukum perdata internasional
- [4] Kedua, hukum internasional berdimensi publik yang biasa dikenal sebagai hukum internasional publik

---

**PERIKLANAN  
DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

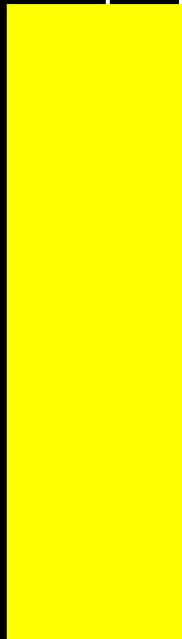
---

- [1] Terkait dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur akan mutu kualitas dari barang dan atau jasa
- [2] Juga terhadap iklan yang diproduksi haruslah iklan yang benar juga dan bukan iklan yang menyesatkan atau iklan yang tidak sehat
- [3] Keputusan menteri kesehatan nomor 386/MEN.KES/SK/IV/1994, mengenai 4 (empat) pedoman periklanan yang dapat diterapkan: obat bebas, obat tradisional, alat kesehatan, kosmetika dan perbelakan kesehatan rumah tangga, makanan dan minuman
- [4] Khusus untuk iklan di bidang obat dan makanan baru dapat ditayangkan jika telah diperiksa oleh badan pengawas obat dan makanan (BPOM), antara lain melalui:
  - Melakukan evaluasi produk sebelum diizinkan beredar
  - Bentuk pengujian laboratorium
  - Melakukan pre-audit dan pasca-audit atas iklan dan promosi produk
  - Jika beredar tanpa melalui tahapan maka akan dikenakan sanksi administratif
- [5] Undang-undang nomor 40 tahun 1990 tentang pers, yang menjelaskan perusahaan pers dilarang memuat iklan yang antara lain:
  - Merendahkan martabat agama
  - Minuman keras, dan
  - RokokSanksi terhadap ketentuan ini dapat dikenakan denda maksimal lima ratus juta rupiah
- [6] Pasal 17 ayat (1) uupk mengatur tentang larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi iklan dengan kriteria tertentu

[7] Huruf f dari pasal ini menyatakan kriteria itu mencakup larangan memproduksi iklan yang melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan, dan adanya tindak pidana yang diancam penjara dua tahun paling banyak lima ratus juta rupiah

# LAYANAN PURNAJURNAL

---





- [1] Berkaitan dengan masa Garansi
  - [2] Tanggung jawab produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditur dalam memenuhi hak konsumen
  - [3] Layanan Purnajual yang berlaku adalah tanggung jawab Produk, dimana produsen dan pihak-pihak yang menyalurkan produknya bertanggungjawab secara mutlak (*strict liability*) atau tanggungjawab tanpa kesalahan (*liability without fault*)
-

# **Pengaturan Tentang Tanggungjawab Produk Bertujuan:**

- [1] Memberikan perlindungan kepada masyarakat terhadap penggunaan produk farmasi yang cacat
- [2] Mengembalikan keseimbangan masyarakat akibat penggunaan dan beredarnya produk cacat
- [3] Memudahkan proses pembuktian akibat penggunaan produk farmasi yang cacat
- [4] Meningkatkan produk farmasi yang beredar sehingga dapat mencapai tujuan peruntukan dan penggunaannya

# Layanan Purnajurnal Mencakup Masalah Kepastian

- [1] Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula
- [2] Barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu, dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi
- [3] Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan



## **Pasal 25 UUPK Berkaitan dengan Layanan Purnajual**

- [1] Pelaku Usaha Wajib bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen jika pelaku usaha itu tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan atau/ fasilitas perbaikan
- [2] Jika tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan
- [3] Pasal 27 Huruf e (UUPK) bahkan memberi batas waktu kadaluwarsa untuk melakukan penuntutan atau gugatan itu selama empat tahun sejak barang dibeli atau setelah lewat masa garansi
- [4] Pelaku Usaha dalam mencantumkan masa garansi secara tidak proporsional

# Keputusan Menteri Perindustrian & Perdagangan Nomor 7/MPP/Kep/1/2000

- [1] Memutuskan hanya 11 (sebelas) produk elektronika yang diwajibkan pendaftarannya yaitu : radio cassette/mini compo, alat perekam atau reproduksi gambar, pesawat televisi, printer, monitor komputer, lemari es, mesin pengatur suhu udara (AC), mesin cuci, kompor gas, pompa air listrik untuk rumah tangga dan micromave
- [2] Terhadap Pelaku Usaha yang tidak mendaftarkan produk elektroniknya maka Pemerintah membentuk tim pemeriksa yang terdiri dari unsur kepolisian, kejaksaan, Ditjen Bea dan Cukai, Ditjen Pajak, Ditjen Industri dan Ditjen Perdagangan
- [3] Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi administratif yaitu pencabutan izin usaha industri (IUI) atau tanda daftar industri (TDI)



**PERJANJIAN  
SEPIHAK**

# Perjanjian Standar (Baku)

---

- [1] Sejak zaman Yunani Kuno, Plato (423-347 SM)
- [2] Praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan sepihak oleh penjual tanpa memperhatikan perbedaan mutu makanan
- [3] Tujuan dibuatnya perjanjian standar untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan

# Pendapat Ahli Tentang Perjanjian Standar (Baku)

---



- [1] Sutan Remy, Perjanjian standar yang secara sepihak dibekukan oleh pemakainya, yang dibekukan adalah klausul-klausulnya
- [2] Mariam Darus, Perjanjian standar yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam formulir
- [3] Perjanjian standar ini memberikan pilihan kepada konsumen yaitu menyetujui atau menolaknya
- [4] Apakah Perjanjian Standar Melanggar Asas Kebebasan Berkontrak (Pasal 1320 jo.1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)
- [5] Sepanjang adanya pilihan kepada Konsumen Menyetujui atau Menolaknya tidak melanggar
- [6] Pencantuman dari Klausula Eksonerasi yang membatasi atau menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada produsen /penyalur produk (penjual)
- [7] Dalam UUPK istilah Klausula Eksonerasi tidak ditemukan yang ada hanya “Klausula Baku”
- [8] Lebih menekankan prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak bukan isinya
- [9] Sedangkan pengertian dari Klausula Eksonerasi tidak sekedar mempersoalkan prosedur pembuatannya melainkan juga isinya yang bersifat pengalihan kewajiban atau tanggungjawab pelaku usaha

# Apakah Klausula Baku Sama dengan Klausula Eksonerasi

- [1] Pasal 18 ayat (1) UUPK dapat diperoleh Jawaban Sementara
- [2] Artinya klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausula eksonerasi
- [3] Pasal 18 ayat (2) klausula baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat, dapat jelas dibaca dan mudah dimengerti
- [4] Jika melanggar ayat 1 dan 2 maka batal demi hukum
- [5] Pasal 1337 KUHPerdara “suatu perjanjian tidak boleh dibuat bertentangan dengan undang- undang, kesusilaan dan ketertiban umum



**PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN MELALUI  
PENGADILAN**

---

# Melalui Peradilan Umum

- [1] Pasal 45 ayat (1) UUPK “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] Pasal 46 UUPK dalam Kasus Perdata di Pengadilan Negeri Pihak Konsumen diberi hak mengajukan gugatan
- [3] Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
- [4] Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- [5] Lembaga perlindungan konsumen swadaya yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang melaksanakan kegiatan sesuai anggaran dasar
- [6] Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit



# Melalui Peradilan Tata Usaha

- [1] Berkaitan dengan sengketa tata usaha negara yaitu sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara baik di pusat maupun di daerah sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara
- [2] KTUN merupakan penetapan tertulis yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang bersifat konkret, individual dan final yang menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata
- [3] Pejabat atau badan tata uaha negara dapat dimintakan pertanggungjawabannya yang secara perdata, pidana dan administratif bergantung pada karakteristik yang timbul
- [4] Karakteritik Perkara harus dapat diidentifikasi oleh konsumen yang bertujuan tidak terjebak dalam kekeliruan dalam menafsirkan yurisdiksi absolut antara lingkungan peradilan umum dan peradilan tata usaha negara jika bertentangan dengan asas-asas pemerintahan yang baik
- [5] Keputusan Presiden Nomor 1555 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman
- [6] Mediator bagi Masyarakat agar tindakan aparat negara yang menyimpang dari asas pemerintahan yang baik dapat diluruskan
- [7] Mempunyai Kewenangan melakukan penyelidikan dan penyidikan seperti kepolisian dan kejaksaan, sebatas klarifikasi permasalahan



# **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN**

---

- [1] Pasal 45 ayat (4) uupk menyebutkan , “jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”
- [2] Penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan
- [3] Dinyatakan tidak berhasil secara redaksional mengandung makna
  - Upaya perdamaian di antara mereka
  - Penyelesaian melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)
- [4] Pasal 54 ayat (3) uupk menegaskan bahwa putusan majelis dari bpsk bersifat final dan mengikat
- [5] Final diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan keberatan yang dapat disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- [6] Mengikat diartikan harus dilaksanakan atau dijalankan oleh para pihak dan apabila tidak dijalankan maka akan dijadikan bukti penyidikan
- [7] Apakah dengan kasus konsumen secara perdata dapat diubah menjadi kasus pidana ?
  - Jika ada keberatan terhadap bpsk maka pengadilan negeri wajib menjatuhkan putusan paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan
  - Jika putusan pengadilan negeri tidak diterima oleh salah satu pihak atau para pihak, maka dapat dibuka kesempatan untuk mengajukan kasasi ke mahkamah agung dalam waktu 14 hari

\*\* dalam penyelesaian sengketa melalui bpsk ditempuh melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi

\*\* keanggotaan terdiri dari 3 unsur yaitu pemerintah, konsumen dan pelaku usaha dan setiap unsur terdiri dari 3 orang dan maksimal 5 orang

# TUGAS KELOMPOK

---

- [1] Presentasi Makalah Kelompok
- [2] Pendahuluan
- [3] Masalah
- [4] Pembahasan
- [5] Penutup
- [6] Daftar Pustaka

# Daftar Pustaka

- A.Z Nasution. 2002. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Abdul Halim Barkatullah. 2010. Hak-Hak Konsumen, Bandung : Nusa Media
- Adrian Sutedi. 2008. Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ahmadi Miru dan Sutarman. 2015. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Anita Afriana. 2019. Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa. Bandung : CV Global Sinergi Indonesia
- Aulia Muthiah. 2018. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Depok : Prenadamedia Group
- Firman Turmantara Endipraja. 2016. Hukum Perlindungan Konsumen. Malang : Setara Press
- Gatot upramono. 2006. Arbitrase dan Mediasi di Indonesia. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Herlien Boediono. 2015. Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia, Bandung : PT. Citra Aditya Bhakti
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Rosmawati. 2018. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Depok : Prenadamedia Group
- Shidarta. 2004. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi, Jakarta : PT. Grasindo

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Yusuf Shofie Yusuf. 2003. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UndangUndang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Bandung : PT. Citra Aditya Bhakti

# Profil Penulis



## **Fransiska Novita Eleanora S.H., M.Hum**

Penulis lahir di Kendari, 13 April 1977 dan menyelesaikan pendidikan Strata 1 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta pada tahun 1995-1999 kemudian melanjutkan pendidikan Strata 2 di Program Magister Ilmu Hukum di Universitas Jayabaya Jakarta tahun 1999-2001. Penulis pernah mengajar di beberapa Perguruan Tinggi, antara lain: Universitas Kristen Indonesia, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM Jakarta, Universitas Suryadarma dan Universitas Mpu Tantulur. Sejak tahun 2016, penulis menjadi dosen tetap di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain itu, penulis juga aktif menulis baik di jurnal nasional maupun internasional dan sudah beberapa kali menjadi pembicara dalam berbagai acara seminar dan pertemuan ilmiah.