

---

# Hak dan kewajiban konsumen



# PENGERTIAN KONSUMEN

---

- ✦ Hornby: “Konsumen (consumer) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”; “Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; “Sesuatu atau Seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”; “Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.
- ✦ Black’s Law Dictionary: “*One who consumers, individuals who purchase, use, maintain and dispose of product and services*” artinya: “seseorang yang mengkonsumsi, individu yang membeli, menggunakan, memelihara dan menggunakan/ menghabiskan dari produk dan jasa”.
- ✦ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang 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”.



# JENIS KONSUMEN

---

1. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (*intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*).
2. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/ keluarga/non komersial (*Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market*).



# BATASAN KONSUMEN AKHIR

---

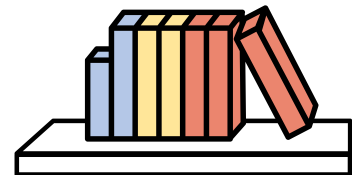
1. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN): “Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjual belikan”.
2. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI): “Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.
3. Fakultas Hukum Universitas Indonesia “Setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”.



# KONSUMEN AKHIR MENURUT UNDANG-UNDANG

---

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen India: “Konsumen adalah setiap orang pembeli barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial”
2. Perundang-undangan Australia: “setiap orang yang mendapatkan barang tertentu dengan harga yang telah ditetapkan (setinggi-tingginya A \$. 15,000, atau kalau harganya lebih, maka kegunaan barang tersebut umumnya untuk keperluan pribadi, domestik, atau rumah tangga (normally used for personal, family or household purposes)
3. Undang-Undang Jaminan Produk (Amerika Serikat): “Setiap pembeli produk konsumen yang tidak untuk dijual kembali, dan pada umumnya digunakan untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga (personal, family or household)
4. BW Baru Belanda (NBW): “orang alamiah (yang dalam mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan”
5. Hukum Inggris: “Setiap pembeli (private purchaser) yang pada saat membeli barang tertentu, tidak menjalankan bisnis dagang atau keuangan, baik sebagian maupun seutuhnya dari barang tertentu yang dibelinya itu”.



# KESIMPULAN (KONSUMEN)

---

Di dalam realitas bisnis tidak jarang dibedakan antara:

- Consumer (Konsumen) dan Customer (pelanggan).
  - Konsumen adalah semua orang atau masyarakat termasuk pelanggan.
  - Pelanggan adalah konsumen yang telah mengkonsumsi suatu produk yang diproduksi oleh produsen tertentu.
- Konsumen akhir dengan konsumen antara:
  - Konsumen akhir adalah konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya, sedangkan:
  - Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya.
  - Misal:
    - ✚ membeli kain untuk langsung digunakan adalah konsumen akhir.
    - ✚ membeli kain untuk dibuat busana dan dijual kembali adalah konsumen antara.



# HAK-HAK KONSUMEN PERSPEKTIF INTERNASIONAL

---

- JOHN F. KENNEDY mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:
  1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
  2. Hak memilih (*the right to choose*)
  3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
  4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)
- PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tentang *Guidelines for Consumer Protection* merumuskan enam hak konsumen yang harus dilindungi, meliputi:
  1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
  2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen.
  3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen.
  4. Pendidikan konsumen.
  5. Tersedianya ganti rugi yang efektif.
  6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.



# HAK-HAK KONSUMEN PERSPEKTIF INTERNASIONAL

---

- *International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan empat hak dasar konsumen, yaitu:
  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-hak dasar konsumen, yaitu:
  1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan
  2. Hak kepentingan ekonomi
  3. Hak mendapat ganti rugi
  4. Hak atas penerangan
  5. Hak untuk didengar





## HAK-HAK KONSUMEN (pasal 4 UUPK)

---

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-undanganlainnya

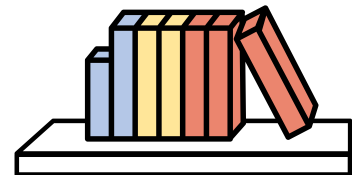


# KEWAJIBAN KONSUMEN (pasal 5 UUPK)

---

Kewajiban konsumen adalah:

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



---

# SELAMAT BELAJAR

---



otih handayani is talking...

Grid of video thumbnails and names:

- Simamora Nadil... (Simamora Nadila Safari)
- Nauval Annan
- Khurota Aini
- MOCH WAHYU... (MOCH WAHYU ANGGARA)
- Prety ismi aisyawara
- Renhad\_ILMU HUKUM\_MAHA... (Renata Larasati)
- M.Naufal.Budiman
- Ravana Keana Cetta
- Elisabeth Cristina
- Mohammad Yus... (Mohammad Yusril Fadli Frabowo)
- salwa dyah
- Ruth Gracia
- Saisabila Chairunissa Rosyadan
- Ruth Gracia
- Tity Tri Sulianti
- uum khumairoh... (uum khumairoh (2022101150...))
- Yohanna Kania
- Muhammad Zaki Mahdi(2022...)
- Sofi Kurniawati
- Dinda Cahyani
- Dinda Rahmawati Anggun
- Dinda Cahyani
- Helmy Rafi Fadhillah
- M Bintang Rizal... (M Bintang Rizaldy Riyanto)
- Alfadino caesar

Participants (39)

Find a participant

- otih handayani (Host, me)
- Renata Larasati
- Alfadino caesar
- Alfonsus Widang
- Azahra Rachmayu Putri
- Bintang Arya Saputra (2022101...)
- Chaisya Lyra Qonita Palmadeyo
- Cut Rachma
- Dandy setiawan
- Dinda Cahyani
- Dinda Rahmawati Anggun
- Elisabeth Cristina
- Emil mardiansyah

Invite Mute all

Zoom Meeting Controls:

- Audio
- Video
- Participants (39)
- Chat
- React
- Share
- Host tools
- Apps
- More
- End (Alt+Q)