BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PRODUK PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satu penyumbang terbesarnya adalah dari sektor perdagangan. Perdagangan yang sangat dilakukan oleh para pelaku usaha di Indonesia sangat bermacam-macam jenisnya maupun bentuknya, baik dilakukan secara impor maupun ekspor. Dalam kaitannya dengan perdagangan di Indonesia, perlindungan hukum pada konsumen merupakan hal yang sangat vital yang harus diatur. Hal ini guna untuk menjamin kepastian hukum diantara pihak-pihak yang melakukan transaksi perdagangan.

Berbicara mengenai perlindungan hukum di Indonesia, salah satu peraturan yang mengatur tentang peraturan perlindungan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut mengatur mengenai berbagai macam hal seperti hak dan kewajiban konsumen, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting dalam aspek perdagangan, hal itu guna memberikan jaminan perlindungan yang diberikan oleh negara. Supaya tidak terjadi kerugian ataupun kesewenang-wenangan dari salah satu pihak khususnya pelaku usaha. Konsumen akan dirugikan ketika dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya.

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terjadi pada tiga tahap. *Pertama*, pada tahap pratransaksi, biasanya ditandai oleh penawaran dari pelaku usaha kepada calon konsumennya. *Kedua*, tahap transaksi konsumen, terjadi perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. *Ketiga*, tahap purnatransaksi, pada tahap ini barang-barang tertentu yang diberikan garansi oleh pelaku usaha dalam jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun. Selama jangka waktu tersebut, setiap keluhan konsumen atas barang tersebut, sepanjang bukan disebabkan kesalahan konsumen, dapat diajukan kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasanya yang masih dalam masa garansi. Klaim garansi dapat diajukan kepada pelaku usaha apabila barang tersebut rusak bukan karena kesalahan pemakaian dari konsumen tetapi merupakan cacat dari barang tersebut. Banyak pelaku usaha di Yogyakarta memperjualbelikan *handphone* bergaransi resmi dan distributor. Dalam menjalankan usahanya tersebut, sering kali pelaku usaha mengalami permasalahan yang berkaitan dengan jual beli, khususnya berkaitan dengan konsumen yang mengalami masalah atau kerugian akibat dari perjanjian jual beli *handphone* bergaransi resmi dan distributor.

Dalam transaksi jual beli *handphone* di Yogyakarta antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketentuan yang mewajibkan konsumen untuk menaati ketentuan yang telah di buat sebelumnya. Ketentuan itu tertera di dalam nota

pembelian maupun kertas khusus yang berisi perihal mengenai ketentuan yang berlaku terhadap barang yang dibeli. Ketentuan tersebut yaitu jangka waktu garansi yang berlaku pada *handphone* adalah 1 (satu) tahun untuk unit nya *(handphone)* dan untuk aksesoris tidak diberikan garansi. Garansi hanya berlaku jika segel baut dan segel mesin *handphone* dalam keadaan utuh. Apabila terjadi kerusakan segel baut/segel mesin, *human error*, lecet di *body handphone*, dan segala kerusakan yang diakibatkan pengguna maka garansi akan hangus dan akan masuk ke garansi toko. Biasanya pelaku usaha memberikan klaim garansi jika masih dalam jangka waktu satu bulan *handphone* mengalami kerusakan yang disebabkan karena produk yang dijual cacat seperti layar *handphone* muncul masalah, konektor *charger* tidak berfungsi, kamera tidak berfungsi atau hal lainnya yang dirasa itu bukan *human error* (kesalahan pengguna) maka pihak pelaku usaha akan mengganti *handphone* yang dibeli dengan unit *handphone* baru yang masih di segel.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, mekanisme klaim apabila konsumen mengalami kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli *handphone*, pelaku usaha menindak lanjuti keluhan konsumen terhadap *handphone* yang mengalami masalah, pada saat itu juga pelaku usaha akan memberikan keputusan apakah *handphone* yang mengalami kerusakan masih masuk garansi *service* dari distributor, resmi atau hanya masuk garansi toko. Apabila masih memenuhi ketentuan garansi distributor atau resmi yang ditentukan maka pelaku usaha memperbaiki kerusakan dengan mengirim kembali ke pihak pusat atau langsung bisa di ganti oleh unit baru dengan persyaratan tertentu. Apabila

handphone yang mengalami kerusakan tidak memenuhi syarat untuk masuk ke garansi distributor atau resmi karena ditemukan kesalahan pengguna atau sudah lewat waktu garansi distributor atau resmi maka hanya bisa masuk garansi toko.[90]

Permasalahan atau kerugian yang dialami oleh konsumen berkaitan dengan transaksi jual beli yang dilakukan pelaku usaha ialah berkaitan dengan unit *handphone* yang dijual bermasalah. Permasalahan itu bisa muncul dari kesalahan penggunaan maupun dari kondisi awal barang *(handphone)* sebelum di beli. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelaku usaha jual beli *handphone*, menjelaskan bahwa memang tidak sedikit ditemukan unit disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pada saat distribusi barang dari waktu pengambilan pertama dari luar negeri sampai di tangan pihak terakhir sebelum dijual mengalami goncangan ataupun penumpukan sehingga menyebabkan tidak sedikit barang yang rusak. Faktor lain untuk *handphone* jenis Iphone karena statusnya adalah *refurb* (rekondisi) yang rentan rusak. *Handphone* rekondisi merupakan *handphone* bekas yang diperbarui dan pengkondisian ulang dengan sedikit perbaikan, sehingga mendekati kualitas baru untuk kemudian dibuat dus dan label baru. Produk ini tidak memenuhi standar kualitas atau cacat produk. Selain itu keterbatasan untuk mengecek unit *(handphone)* yang masuk ke pihak distributor sendiri karena keterbatasan baik dari segi sumber daya manusia maupun dari waktu.

[90] Hasil wawancara dengan pelaku usaha tanggal 3 Desember 2016 pukul 16.00 WIB.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada responden yang merupakan konsumen dan pernah mengajukan klaim garansi, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, seperti yang dialami Responden Didit (23 tahun) seorang mahasiswa, yang membeli *handphone* merek Iphone 5 bergaransi distributor Platinum. Responden Didit mengajukan klaim terhadap *handphone* yang dibelinya karena mengalami masalah dengan layar bergetar, kemudian responden Didit membawa *handphone* ke toko untuk menanyakan permasalahan yang terjadi karena masih dalam waktu 3 hari. Pihak toko kemudian memeriksa kerusakan yang terjadi, setelah diperiksa oleh pegawai, pihak pelaku usaha langsung merespon kerusakan yang dialami dengan mengganti unit baru yang masih tersegel pada saat itu juga. Pihak pelaku usaha menganti dengan unit baru karena memang ditemukan kerusakan berasal dari *handphone*. Setelah dilakukan penukaran dengan unit baru, muncul kerusakan lagi dengan *Iphone 5* yang baru di ganti, kerusakan yang kedua berkaitan dengan baterai yang cepat habis *(drop)*, hal itu terjadi setelah seminggu sejak penggantian *handphone* yang pertama. Kemudian pihak pelaku usaha memeriksa, namun tidak mau mengganti dengan unit baru lagi dengan alasan bahwa kemarin sudah ada penggantian unit baru, oleh karena itu responden Didit disarankan untuk melakukan perbaikan saja.

Sejak dahulu menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjamin barang yang dijualnya itu bebas dari cacat tersembunyi. Jaminan ini merupakan perikatan otomatis dibebankan kepada pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha

dalam layanan purna jual harus diperhatikan dengan benar oleh pelaku usaha karena ini menyangkut hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barangnya rusak selama masa garansi harus memperbaiki atau mengganti produk yang rusak dengan barang baru, penggantian barang baru (*replace new*) ini berlaku selama 1 (satu) bulan dihitung dari tanggal pembelian.

Untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut. Pasal 8 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa "pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud."

Tanggung jawab produk atau biasa disebut *product liability* adalah salah satu lembaga hukum yang mencakup seluruh wilayah secara internasional yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun pembentukan hukum ekonomi nasional. Melalui adanya lembaga hukum ini, segala kegiatan perekonomian yang menghasilkan keuntungan tidak boleh mengandung unsur kecurangan semata-mata untuk menguntungkan dia sendiri karena ada hukum ekonomi nasional yang secara tegas mengatur.

Secara historis, *product liability* lahir karena ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyatakan bahwa "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

Dalam prinsip *product liability* berlaku sistem tanggung jawab mutlak. Hal ini berarti prinsip tanggung jawab dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menetukan. Dalam tanggung jawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Jika konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan suatu produsen atau pelaku usaha, maka itu menjadi dasar untuk bisa menggugat produsen yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau produsennya. Pelaku usaha dan/atau produsen bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha yang gagal memenuhi jaminan garansi dan telah melanggar Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengganti komponen *handphone* yang rusak tanpa

dikenakan biaya apapun, mengganti *handphone* yang rusak dalam masa garansi tanpa dikenakan biaya apapun, dan mengembalikan uang konsumen atas barang yang dijual.

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen biasanya bersifat lisan. Meskipun perjanjian yang dibuat tidak dilakukan secara tertulis, tetapi kekuatannya sama halnya dengan perjanjian yang dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian jual beli terkadang konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal itu disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Sering kali pelaku usaha menjanjikan waktu perbaikan yang tidak tentu, nantinya akan mengecewakan konsumen, karena pada waktu jatuh tempo pelaku usaha masih belum bisa memperbaiki *handphone* konsumen, hal ini dialami Responden Taufik (22 Tahun) seorang mahasiswa yang memiliki *handphone Iphone 4* bergaransi distributor Bless Platinum. Setelah 1 bulan membeli *handphone* tersebut tiba-tiba dibagian pinggir kanan atasnya agak terbuka, padahal Taufik tidak pernah menjatuhkan atau membenturkan *handphone* tersebut, 1 bulan kemudian tiba-tiba Imei dan Signalnya hilang. Setelah di bawa ke toko, Taufik harus menunggu selama 1 bulan, ternyata sampai 3 bulan pihak pelaku usaha tidak memberi kejelasan, kemudian Taufik meminta *cancel service*.

Dalam kartu jaminan/garansi seharusnya memuat mengenai lamanya waktu perbaikan. Dijelaskan bahwa untuk kerusakan jenis tertentu maka jangka waktu perbaikannya adalah selama dalam waktu tertentu pula. Misalnya

untuk kerusakan layar pada *handphone* maka jangka waktu perbaikannya adalah 7 hari. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha tidak berlaku sewenang-wenang kepada konsumen dengan meminta konsumen untuk menunggu selama sebulan, dua bulan atau bahkan setahun untuk perbaikan yang sebenarnya bisa diselesaikan hanya dalam waktu seminggu.

Berdasarkan tanggung jawab produk seharusnya pelaku usaha jelas menjamin produk yang diperdagangkannya, namun pada kenyataannya pelaku usaha masih merugikan konsumen. Pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh untuk melayani konsumen karena waktu yang dikatakan 1 (satu) bulan ternyata *handphone* nya masih belum selesai dalam waktu 3 (tiga) bulan. Ini jelas pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan purna jual yang telah diperjanjikan.

Adapun hak-hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
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;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

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.

Dari penjelasan diatas layanan purna jual harus lebih diperhatikan jangan sampai konsumen merasa dirugikan, hal ini juga dialami oleh Responden Ayu (21 tahun) Ayu membeli *handphone* lenovo P780. Setelah 4 bulan pemakaian, *handphone* Ayu mengalami masalah yaitu terdapat bunyi kocak di dalam *handphone*. Kemudian, lampu tombol *back home* menyala terus bahkan ketika *handphone* dimatikan. Ayu membawa *handphone* tersebut ke toko, kemudian dari pihak pelaku usaha dijanjikan akan dicek terlebih dahulu, dan akan diberi kabar maksimal 3 (tiga) hari kemudian. Proses serah terima *handphone* tanpa ada proses pengecekan hal-hal yang dapat menimbulkan garansi hangus. Hanya mencopot tutup baterai dan sim *card* serta *SD Card* untuk dibawa, 3 (tiga) hari kemudian Ayu menanyakan kembali *handphone* nya, kemudian pihak pelaku usaha memberikan jawaban bahwa garansinya gugur karena sekrup dalam *handphone* hilang satu dan ada korosi bekas terkena air, jika

lanjut *service* akan dikenai biaya. Padahal sebelumnya *handphone* Ayu tidak pernah terkena air dan belum pernah melakukan perbaikan sebelumnya.

Pelaku usaha dalam menerima pengaduan klaim garansi *handphone* seharusnya saat melakukan pembongkaran diperlihatkan kepada konsumen agar konsumen tau benar kerusakannya dan konsumen tidak berprasangka buruk jika *handphone* nya mengalami kerusakan karena cacat tersembunyi atau kerusakan karena pemakaian oleh konsumen sehingga hilang haknya dalam memperoleh jaminan garansi yang nantinya menjadikan pelaku usaha lepas dari tanggung jawab untuk mengganti atau memperbaikinya.

Berdasarkan tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha, masa garansi yang diberikan terhadap produk yang dijualnya selama 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pembelian produk. Ini jelas pelaku usaha menjamin produknya selama 1 (satu) tahun dan konsumen tidak akan dikenakan biaya baik untuk suku cadang maupun jasa dalam memperbaiki atau mengganti produk. Tetapi kenyataannya pelaku usaha dalam memberikan layanan purna jual masih mempersulit konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang memuasakan. Pelayanan purna jual pun terkesan tidak profesional sehingga konsumen merasa sangat di rugikan akibat pelayanan yang kurang baik.

Tujuan peraturan perundang-undangan tentang tanggung jawab produk adalah untuk :[91]

[91] AZ. Nasution, *Op.Cit*, hlm. 175.

a. Menekan tingkat kecelakaan karena produk cacat; atau
b. Menyediakan saran ganti rugi bagi (korban) produk cacat yang tak dapat dihindari.

Dari perkembangan *product liability* diberbagai negara, dapat dikemukakan bahwa *product liability* merupakan lembaga hukum yang tetap menggunakan kontruksi hukum *tort* (perbuatan melawan hukum) dengan beberapa modifikasi antara lain :

a. Produsen langsung dianggap bersalah jika terjadi kasus *product liability* sehingga didalamnya dianut prinsip praduga bersalah (*presumption of fault*) berbeda dengan praduga tidak bersalah (*presumption of no fault*) yang dianut oleh *tort*.
b. Karena produsen dianggap bersalah, konsekuensinya ia harus bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi secara langsung kepada pihak konsumen yang menderita kerugian. Jenis tanggung jawab ini disebut *no fault liability* atau *strict liability*.
c. Karena produsen sudah dianggap bersalah maka konsumen yang menjadi korban tidak perlu lagi membuktikan unsur kesalahan produsen. Dilihat dari segi ini, konsumen jelas sangat diringankan dari beban untuk membuktikan kesalahan.

Dalam beberapa kasus yang ada pihak pelaku usaha kurang memperhatikan layanan purna jual, dalam hal ini banyak pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawabnya secara penuh. Ini jelas sangat merugikan

konsumen, seharusnya barang yang masih dalam masa garansi menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Untuk menerapkan tanggung jawab produk dari pelaku usaha yang menyerahkan barang kepada konsumen berdasarkan perjanjian, hak gugat konsumen terhadap pelaku usaha terjadi karena tidak memenuhi kewajiban. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan, "tiap-tiap perbuatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu". Tuntutan konsumen kepada pelaku usaha dengan menggunakan dasar wanprestasi dalam konteks ini adalah menuntut pelaku usaha, pelaku usaha dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi. Dalam hal demikian, konsumen yang merasa kecewa, tidak puas, bahkan kadang-kadang merasa tertipu atas apa yang ia beli maka dapat mengadukan kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian diatas, maka konsumen dapat menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha berdasarkan prinsip praduga lalai dengan pembuktian terbalik atau prinsip tanggung jawab mutlak *(strict liability principle).*

a. Prinsip Praduga Lalai dengan Pembuktian Terbalik

   Teori murni ini dalam prinsip tanggung jawab mutlak berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan/kelalaian dan hubungan kontrak (*privity of contract*).[92]

[92] Inosentius Samsul, *Op.Cit*, hlm 48.

Prinsip ini di fokuskan kepada adanya pengecualian dan penolakan terhadap hubungan kontrak dalam gugatan berdasarkan kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Dalam perkembangan selanjutnya, muncul pemikiran yang mempersoalkan apakah faktor kesalahan atau kelalaian merupakan faktor yang penting dalam gugatan konsumen kepada produsen. Maka kemudian muncul ajaran tanggung jawab yang tidak saja menolak adanya hubungna kontrak, tetapi juga melakukan modifikasi terhadap sistem tanggung jawab berdasarkan kesalahan.[93] Prinsip praduga lalai dengan pembuktian terbalik ini berarti kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi, karena fakta berupa kecelakaan atau kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan hasil kelalaian dari produsen.[94] Konsumen tidak akan mengalami kerugian dan kecelakaan apabila produsen tidak lalai. Maka berdasarkan prinsip ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat. Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

b. Prinsip Tanggung jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak menerapkan tanggung jawab kepada pelaku usaha produk yang cacat tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan membuktikan kesalahan. Dalam gugatan berdasarkan *negligence*, pihak yang dirugikan harus menunjukan

[93] *Ibid*, hlm. 67
[94] *Ibid*, hlm. 68

bahwa pelaku usaha atau pembuat barang gagal melakukan upaya yang terbaik dalam menghasilkan atau memasarkan barangnya, yang tentunya suatu hal yang sangat berat. Demikian pula apabila konsumen harus membuktikan adanya wanprestasi. Konsumen harus membuktikan beberapa unsur penting dalam suatu perjanjian yaitu hubungan kontrak, itikad baik dan pemberitahuan untuk mendapatkan penggantian kepada seorang pelaku usaha produk-produk yang cacat. Tanggung jawab mutlak mengurangi atau menghilangkan tuntutan pembuktian atas hal- hal tersebut.[95]

Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atas barang yang cacat atau tidak aman dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Tidak Menyediakan Jaminan Garansi Dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta

Bedasarkan hasil penelitian penulis, ada beberapa pelaku usaha pernah menjual *handphone black market* kepada konsumen, *handphone* tersebut diberikan tanpa jaminan garansi dan dengan harga yang lebih murah di banding dengan *handphon*e rekondisi yang memiliki garansi. Apabila konsumen datang

[95] Inosentius Samsul, *Op.Cit*, hlm. 96-97.

untuk melakukan perbaikan maka pelaku usaha akan menolak untuk memberikan tanggung jawabnya untuk melakukan perbaikan dan akan dikenai biaya *service*, dengan alasan *handphone* tersebut tidak memiliki jaminan garansi.

Penulis mewawancarai salah satu konsumen bernama Rafi (24 tahun) yang merasa dirugikan akibat membeli *handphone* tanpa jaminan garansi, disini Rafi tidak diberitahu bahwa *handphone* tersebut merupakan *handphone Blackmarket*. Saat itu Rafi hanya diiming-imingi oleh pelaku usaha untuk membeli dengan harga yang sangat murah, kemudian *handphone* tersebut rusak setelah 7 hari Rafi membeli, kemudian Rafi membawanya ke toko, tetapi pihak toko tidak bersedia memberikan tanggung jawabnya karena *handphone* tersebut tidak memiliki jaminan garansi dan jika memang harus *service* Rafi akan dikenai biaya *service*.

Apabila melihat praktik yang dilakukan oleh pelaku usaha di atas adalah hal yang ilegal karena pelaku usaha *Handphone Black Market* yang tidak memiliki jaminan garansi tidak diperbolehkan oleh hukum. *Handphone Black Market* merupakan *handphone* dari suatu negara diselundupkan masuk ke negara lain sehingga pajak tidak di bayar atau kegiatan ilegal. Selain itu bisa juga dari hasil curian atau barang resmi dijual secara gelap untuk menghindari pembayaran pajak atau syarat lesensi suatu negara.

Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor: 527 k/Pdt/2006 telah menggunakan istilah *black market* untuk menyebut suatu perdagangan yang

tidak resmi. *Handphone* termasuk produk telematika sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 19/M-DAG/PER/5/2009. Menurut ketentuan Pasal 2 ayat (1) Permendag 19/M-DAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa "setiap produk telematika dan elektronik yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk pengguna dan kartu jaminan (garansi purna jual) dalam Bahasa Indonesia". Terhadap pelaku usaha *handphone* yang melanggar ketentuan Pasal 2 ayat (1) Pemendag 19/M-DAG/PER/5/2009 berlaku ketentuan Pasal 22 Permen 19/MDAG/PER/5/2009 yang menyatakan bahwa "pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1), dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Berdasarkan peraturan dalam Pasal 62 ayat (1) jo. Pasal 8 ayat (1) UUPK seorang pelaku usaha *handphone* yang tidak memberikan kartu garansi dan layanan purna jual dapat dikenai sanksi pidana.

Dalam kaitannya dengan perbuatan pelaku usaha yang memasarkan produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual, perlu diselidiki lebih lanjut mengenai terpenuhinya unsur perbuatan melanggar hukum dalam perbuatan pelaku usaha tersebut. Dengan adanya Permendag No.19/M-DAG/PER/05/2009 yang mewajibkan agar pelaku usaha menyertakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan, dapat disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan

perbuatan melanggar hukum. Selain itu harus diselidiki lebih lanjut mengenai adanya kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengkonsumsi produk yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual dan perlu dianalisis mengenai adanya hubungan antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang diderita.

Dengan tidak adanya kartu jaminan/garansi yang disediakan pelaku usaha terhadap produknya maka konsumen harus mengeluarkan biaya sendiri untuk memperbaiki produk tersebut. Sehingga harus dibuktikan mengenai adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang menjadikan permasalahan dalam unsur ini yaitu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan pemasaran atau penjual produk tersebut dipasaran.

Dalam hal ini pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana menyebutkan bahwa :

> *"*pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan garansi sesuai yang diperjanjikan".

Dalam Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahwa :

> "pelaku usaha bertanggung jawab atas tututan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang/ atau fasilitas perbaikan dan tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan".

Penyelesaian kasus purna jual seperti yang dinyatakan Pasal 25 UUPK itu masih memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, sehingga kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar sangat diperlukan agar penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berjalan dengan baik. Pelaku usaha jelas-jelas gagal atau tidak memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan sehingga melanggar Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, pelaku usaha seharusnya memenuhi jaminan garansi yang diperjanjiakan karena itu mutlak merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Pelaku usaha tidak boleh lepas dari tanggung jawabnya dengan memberikan alasan-alasan yang merugikan konsumen agar terlepas dari tanggung jawabnya kepada konsumen.

Sering kali pelaku usaha *handphone* di Yogyakarta mempromosikan produk yang mereka tawarkan dengan menyatakan bahwa produk tersebut merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik, namun kadang kala hal tersebut tidak sesuai dengan realitanya. Pelaku usaha seolah-olah bersikap tidak mau tahu dan cenderung bersikap acuh terhadap permasalahan ini. Padahal mereka mengetahui bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan dan kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang

diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pelanggaran pelaku usaha tersebut dilakukan dengan berbagai macam alasan. Salah satu alasannya yaitu adanya anggapan pelaku usaha bahwa produk yang mereka tawarkan adalah produk yang tidak cepat rusak dan merupakan barang *black market* sehingga tidak wajib bagi produknya untuk dilengkapi dengan kartu jaminan/garansi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan terhadap salah satu karyawan toko *handphone* di kota Yogyakarta. Alasan yang dikemukakan oleh responden tersebut adalah alasan yang tidak dapat dibenarkan. Meskipun produk yang mereka tawarkan itu memiliki kualitas yang bagus tetapi mereka tidak dapat menjamin bahwa semua produk tersebut memiliki kualitas yang sama.

Konsumen yang merasa dirugikan jika ingin mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui cara menggugat pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun isi Pasal 45 yaitu:

(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 sebagaimana diatur dalam undang-undang.

(4) Apabila telah dipilih penyelesaian sengketa 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 1365 KUH Perdata yang berbunyi *"*tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum yang dapat membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu". Berdasarkan ketentuan yang dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu.
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya yang bertentangan dengan undang-undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat

atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati.

3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Ganti Kerugian dalam UUPK, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK adalah ganti kerugian subjektif.
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian, artinya kerugian yang diderita oleh seseorang itu diakibatkan perbuatan orang lain.
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah yang dimaksud di sini adalah ada kesalahan dalam perbuatan atau tindakan hukum yang dilakukan. Kesalahan ini memiliki 3 unsur, yaitu:
    a. Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan;
    b. Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya;
        1) Dalam arti objektif, sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya;

2) Dalam arti subjektif, sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya;

c. Dapat dipertanggungjawabkan debitur dalam keadaan cakap.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa perbuatan melawan hukum berisikan tentang suatu perikatan yang dilahirkan oleh undang-undang untuk tidak berbuat sesuatu, karena dengan melakukan perbuatan tersebut maka seseorang telah melakukan kesalahan dalam hukum. Larangan untuk tidak berbuat sesuatu merupakan sesuatu yang diperintahkan oleh hukum, yang jika perbuatan yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan tersebut dilakukan, maka orang yang melakukan perbuatan tersebut berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya dengan mengganti kerugian terhadap pihak yang telah dirugikan. Maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya dengan disertai kartu jaminan/garansi purna jual.

.