

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perumusan Pasal tersebut diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat pada tahun 1993 terdapat arahan mengenai perlindungan konsumen yaitu melindungi kepentingan produsen dan konsumen. Berdasarkan arahan tersebut maka terdapat dua hal yang perlu mendapat perhatian yaitu adanya kelompok produsen dan konsumen, dimana kepentingan masing-masing kelompok perlu untuk dilindungi. Arahan ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat tersebut terdapat pengertian mengenai hukum konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴

Rumusan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

²⁴Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2006, hlm. 34.

konsumen”. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu : Asas manfaat , Asas keadilan, Asas keseimbangan. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan gangguan fisik, jiwa atau harta konsumen dan tidak diperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut dan miskinnya hukum yang melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen yang memadai, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.

Upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) maupun dalam bidang hukum publik, misalnya Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara. Keterlibatan berbagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan

diatas memperjelas kedudukan hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi.²⁵

2. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas ini bertujuan untuk tercapainya pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, yang pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kesadaran konsumen terhadap perlindungan kepada dirinya sendiri, mengangkat harkat serta martabat konsumen itu sendiri nantinya dan juga menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha.²⁶ Adapun isi dari ke lima asas tersebut yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :²⁷

1) Asas Manfaat

Untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas Keadilan

Maksudnya adalah 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

²⁵Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 1-2.

²⁶Janus Sidabolok., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 52.

²⁷Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

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

Bertujuan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Rumusan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan perlindungan konsumen harus berdasarkan Manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang penjabaran masing-masing asas, yaitu:

- a. Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan;
- c. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebut 3(tiga) asas tersebut sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan sebagai asas hukum, dengan

sendirinya menempatkan asas ini menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya.²⁸

Asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.²⁹

Asas Keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menamakan fungsi hukum yang menurut Rescoe Pound sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai kontrol sosial.³⁰

Pasal 3 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁸*Ibid.*, hlm. 27.

²⁹*Ibid.*, hlm. 30.

³⁰*Ibid.*, hlm. 28.

- 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 dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c dan huruf e. sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan a,b,c,d, dan f. Terakhir, tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat di kualifikasi sebagai tujuan ganda.

Kesulitan memenuhi ketiga tujuan hukum (umum) sekaligus sebagaimana dikemukakan sebelumnya, menjadikan sejumlah tujuan khusus dalam huruf a sampai f dari Pasal 3 (tiga) tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal apabila didukung oleh seluruh subsistem perlindungan yang diatur dalam undang-undang ini, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.³¹

3. Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen

³¹*Ibid.*, hlm. 34-35.

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai definisi konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup yang lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer*), tetapi semua orang (perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Cakupan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subyek hukum yang disebut “orang” akan tetapi masih ada subyek hukum yang lain yang juga disebut konsumen yaitu “badan hukum” yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, lebih tepat jika Pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut.

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Rumusan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/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/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 mendapatkan 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.

Sebelum adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen sudah terlebih dahulu diatur di deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan Perserikatan Bangsa Bangsa, diatur pula oleh organisasi Konsumen Dunia (*International Organization of Consumers Union, IOCU*) dan diatur pula oleh masyarakat eropa (*Europese Economische Gemeenschap - EEG*). Memperhatikan hak-hak yang telah diatur tersebut, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu:³²

³²*Ibid.*, hlm. 38-40.

- a. Hak atas Keselamatan dan keamanan;
- b. Hak untuk memperoleh informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- h. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Sepuluh hak konsumen tersebut diatas hampir sama dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bagaimana pun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar yaitu:³³

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Ketiga hak tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia. Apabila konsumen benar-benar

³³*Ibid.*, hlm. 46-47.

akan dilindungi maka hak-hak konsumen diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak kosumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Rumusan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5, memuat ketentuan kewajiban konsumen, yaitu:³⁴

- 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.

Kewajiban konsumen pada poin a adalah penting karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk namun konsumen tidak membaca peringatan yang disampaikan kepadanya. Pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Kewajiban konsumen pada poin b hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan untuk dapat merugikan konsumen konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh pelaku usaha.

³⁴Departemen Perindustrian & Perdagangan, *Himpunan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 2003, hlm. 7.

Kewajiban konsumen pada poin c adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian, sedangkan kewajiban konsumen pada poin d dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

4. Pengertian Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan berbadan 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 sesuai dengan rumusan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang, Pasal tersebut memberi penjelasan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, *importer*, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian yang diberikan Pasal tersebut dianggap cukup luas karena meliputi grosir, *levenirasir*, pengecer dan sebagainya. Tetapi dalam pengertian pelaku usaha tersebut tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk

badan hukum maupun yang bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia.³⁵

Rumusan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menentukan hak pelaku usaha, yaitu:³⁶

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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.

Hak pelaku usaha yang terdapat pada poin a menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah, dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar. Hak pelaku usaha yang terdapat pada poin b,c, dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak

³⁵Ahmadi Miru &Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 8-9.

³⁶Departemen Perindustrian & Perdagangan, *Op. Cit*, hlm. 7.

berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/ atau badan penyelesaian sengketa konsumen /pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan kewajiban pelaku usaha yaitu:³⁷

- a. Beritikad 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 apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Penjelasan Pasal 7 huruf c disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen, sedangkan di dalam penjelasan Pasal 7 huruf e disebutkan bahwa yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat di uji atau di coba tanpa mengakibatkan kerusakan atau

³⁷*Ibid*, hlm. 8.

kerugian. Ketentuan Pasal 7 huruf a yang berisi kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Ketentuan Pasal 7 huruf b dicantumkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.³⁸

5. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV Pasal 8 hingga Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut dapat dibagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (Pasal 8)
- 2) Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (Pasal 9 – 16)
- 3) Larangan bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 17)

a. Larangan Bagi Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Produksi

³⁸Ahmadi Miru &Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 52-55.

Kelompok larangan yang pertama adalah larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi yang diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut ketentuan Pasal 8 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- 1) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- 3) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- 4) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 5) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 6) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- 7) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 9) 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 di pasang/dibuat;

- 10) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap bidang usaha selain tunduk pada ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga tunduk pada peraturan lain yang lebih spesifik, misalnya kegiatan usaha di bidang makanan dan minuman tunduk pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan beserta peraturan pelaksanaannya. Seringkali kita juga menemukan bahwa tiap daerah memiliki pengaturan yang lebih spesifik yang diatur melalui Peraturan Daerah.

Pasal 8 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memuat larangan bagi pelaku usaha:

(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

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan penjelasan mengenai rusak, cacat, bekas dan tercemar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah-istilah tersebut diartikan sebagai berikut:

Rusak: sudah tidak sempurna (baik, utuh) lagi. Cacat: kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna. Bekas: sudah pernah dipakai. Tercemar: menjadi cemar (rusak, tidak baik lagi). Ketentuan terakhir dari Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ayat (4) yang berbunyi:

Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran

Bila diperhatikan secara seksama, ketentuan ayat (4) tersebut tidak mengatur pelanggaran ayat (3) yaitu larangan bagi pelaku usaha yang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan.

Untuk kedua bidang tersebut diatur dalam peraturan yang lebih khusus yaitu Undang-Undang Nomor 7 tahun 1996 tentang Pangan dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

b. Larangan Bagi Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Pemasaran

Kelompok larangan yang selanjutnya adalah larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran. Hal ini diatur dalam Pasal 9 hingga Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

- 1) barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- 2) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- 3) barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- 4) barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau aliansi;
- 5) barang dan/atau jasa tersebut tersedia;

- 6) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- 7) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- 8) barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- 9) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- 10) menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- 11) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Salah satu contoh dari pelanggaran ketentuan di atas adalah perang tarif operator telepon seluler yang berimbas pada saling menyindir dan merendahkan operator lain. Di masyarakat juga sering ditemukan produk yang berlabel halal namun setelah dilakukan pengujian ternyata produk tersebut dibuat dari bahan atau melalui proses yang tidak halal. Kita juga sering menerima penawaran dari pengembang perumahan yang status lahannya masih atas nama pihak lain.

Pada Pasal 9 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

- (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

Kemudian pada Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa 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:

- 1) harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- 2) kegunaan suatu barang dan/atau jasa;

- 3) kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- 4) tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- 5) bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Selanjutnya Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penjualan yang dilakukan dengan cara obral atau lelang. Ketentuan ini menentukan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- 1) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- 2) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- 3) tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- 4) tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- 5) tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- 6) menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Hal ini juga sering kita temukan di berbagai pusat perbelanjaan dimana para pelaku usaha menyelenggarakan obral atau lelang suatu barang tertentu sebagai pancingan agar konsumen membeli barang lain yang lebih mahal dari barang yang mereka obral atau lelang. Misalnya pelaku usaha memasang iklan di koran yang mempromosikan obral telepon seluler merk terkenal dengan harga yang sangat murah, namun ketika konsumen datang ke toko tersebut,

pegawai toko menyatakan bahwa barang tersebut telah habis terjual dan menawarkan konsumen telepon seluler tipe atau merk lain yang harganya lebih mahal.

Ketentuan Pasal 12 dan Pasal 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat aturan yang lebih luas dibanding pasal sebelumnya, yaitu:

- 1) 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 12).
- 2) 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 (Pasal 13 ayat (1)).
- 3) 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 13 ayat (2)).

Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan penawaran barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dalam hal ini pelaku usaha dilarang untuk:

- 1) tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- 2) mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- 3) memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- 4) mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pada Pasal 15 ditentukan bahwa 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 terakhir berkaitan dengan perbuatan yang dilarang dalam kegiatan pemasaran adalah Pasal 16 yang menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- 1) tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- 2) tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

c. Larangan Bagi Pelaku Usaha Periklanan

Ketentuan yang menutup rangkaian perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ini adalah Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha periklanan. Ketentuan ini menentukan pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- 1) mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- 2) mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- 3) memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- 4) tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- 5) mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- 6) melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Ayat (2) Pasal ini menentukan bahwa pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

6. Tanggungjawab Pelaku Usaha

Rumusan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) 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;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dan ayat 2 (dua) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dan ayat 2 (dua) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1), maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban

pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Rumusan substansi Pasal 19 ayat (2), terdapat kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui Pasal tersebut, konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian rugi atas harga barang. Atau atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian timbul dari biaya perawatan kesehatan. Untuk itu seharusnya dilakukan perubahan, kalau kerugian itu menyebabkan sakitnya konsumen maka selain penggantian harga barang, juga mendapat pelayanan kesehatan. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (3), merupakan kelemahan yang sulit diterima karena sangat merugikan konsumen, apabila ketentuan ini dipertahankan, maka konsumen yang mengkonsumsi barang pada hari kedelapan transaksi tidak akan mendapat penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian.³⁹

Rumusan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, mencantumkan mengenai tanggung jawab pengusaha atas penggantian kerugian yang diderita konsumen secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik, dapat di dasarkan pada dua kategori, yaitu:⁴⁰

- a. Tuntutan berdasarkan wanprestasi

³⁹*Ibid.*, hlm. 125-127.

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 127-129.

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan atas wanprestasi, maka terlebih dahulu penggugat dan tergugat (produsen dan konsumen) terikat dalam suatu perjanjian, dengan demikian, pihak ketiga (yang tidak terikat dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut kerugian dengan alasan wanprestasi. Dengan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian merupakan akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, dengan demikian bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian, atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian.

b. Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen, dengan demikian pihak ketiga dapat menuntut ganti kerugian.

7. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu tidak ada istilah yang digunakan “sengketa

transaksi konsumen” karena terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek keperdataan.

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen itu diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini hanya mengatur beberapa ketentuan Pasal beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana tetap berlaku.

Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal ini memiliki kekhasan. Sejak semula para pihak yang berselisih, khususnya pihak konsumen dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu melalui beberapa lingkup peradilan misalnya peradilan umum atau menyelesaikan diluar pengadilan umum.

Tahapan penyelesaian sengketa konsumen dalam hal ini dapat ditempuh melalui dua cara yaitu:⁴¹

a. Penyelesaian di Peradilan Umum

Di dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi: “*Setiap konsumen 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*”. Ketentuan ayat berikutnya mengatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui peradilan umum atau diluar peradilan umum, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Kemudian disebutkan

⁴¹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2001, hlm. 169.

dalam penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa adanya kemungkinan perdamaian diantara pra pihak sebelum mereka berperkara di pengadilan atau diluar pengadilan. Dengan demikian kata sukarela diartikan sebagai pilihan para pihak, baik sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian di pengadilan atau diluar pengadilan, oleh karena upaya perdamaian diantara mereka gagal atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.

Kemudian Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Adapun yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai anggaran dasarnya;
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

b. Penyelesaian di Luar Pengadilan

Untuk mengatasi permasalahan atau sengketa konsumen yang timbul, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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”*. Bahwa penyelesaian sengketa dipengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diajukan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat parah pihak yang berperkara. Adapun wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tercantum dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui 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 Undang-undang ini;
- 9) 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;
- 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 ketentuan Undang-undang ini.

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal ini sangat terbatas. Lingkup sengketa yang berhak ditanganinya hanya mencakup pelanggaran Pasal 19 ayat (2), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi yang dijatuhkannya hanya berupa sanksi administratif. Sanksi administratif disini maksudnya

adalah penetapan ganti rugi yang tercantum dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran lainnya berupa pelanggar pidana yang dilimpahkan ke pengadilan.

8. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata “*responsibility*” atau “*liability*”, sedangkan dalam bahasa Belanda, yaitu “*vereentwoodelijk*” atau “*aansparrkelijheid*” Dalam Kamus Besar Indonesia, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. Tanggung jawab adalah wajib, menanggung, wajib memikul beban, wajib memenuhi segala akibat yang timbul dari perbuatan, rela mengabdikan, dan rela berkorban untuk kepentingan pihak lain.⁴²

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggung jawaban, yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu.⁴³

Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*producer manufacturer*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Menurut kamus hukum, “Tanggung jawab produk yaitu tanggung jawab paraproduken untuk produk

⁴²Abdulkadir Muhammad Hukum Perdata Indonesia, Bandung, 2000, hlm 94.

⁴³Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, hlm. 93.

yang telah di bawanya kedalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut”.

Ada 4 bentuk tanggung jawab yaitu :

a. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Teori ini menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsure kesalahan yang diberlakukannya.

b. Praduga untuk selalu bertanggung jawab

Teori ini menyatakan bahwa tergugat selalu dapat dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

c. Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Teori ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, dimana pelaku usaha tidak dapat diminta pertanggung jawabanya dan konsumenlah yang menanggung segala resiko. Teori praduga untuk tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

d. Tanggung jawab mutlak

Teori tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk meminta pertanggung jawaban pelaku usaha yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini lebih dikenal dengan nama *product liability*.

e. Tanggung jawab dengan pembatas

Teori ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak

menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Jika ada pembatas mutlak harus berdasarkan perundang-undang yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktivitas dan efisiensi. Sedangkan konsumen hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Maka dalam hal tersebut di atas pelaku usaha dapat dikenakan pertanggung jawaban apabila barang-barang yang dibeli oleh konsumen terdapat beberapa hal sebagai berikut :

- a. Konsumen menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen.
- b. Produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal.
- c. Bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya.

Dengan demikian, pengertian tanggung jawab pelaku usaha yaitu keadaan yang disebabkan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan pembuatan produk yang terjadi karena kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hati, sehingga mewajibkan pelaku usaha sebagai pembuat produk menanggung segala akibatnya sebagai resiko dari perbuatan tersebut.

B. Konsep Umum Rokok Elektrik

1. Pengertian Rokok Elektrik

Rokok elektrik atau yang biasa disebut *Personal Vaporizer* adalah ENDS (*Electric Nicotine Delevary System*) yaitu suatu alat yang berguna mentransfer nikotin sebagai alat pengganti rokok konvensional. Lebih jelasnya adalah alat pengganti rokok konvensional, dimana vapor atau *Personal Vaporizer* digantikan dengan *liquid* sebagai media pengganti nikotin.⁴⁴ *Personal Vaporizer* atau *vapor* atau bisa disebut juga dengan rokok elektrik ini merupakan alat bertenaga baterai yang bisa menghasilkan uap. Cara kerja dari *Personal Vaporizer* ini pun berasal dari *heating element* atau alat pemanas yang terbuat dari *kantel* yang biasanya di gunakan oleh kompor elektrik dan juga alat pemanas air elektrik. Dalam *Personal Vaporizer* ini sendiri *kantel* diletakkan di atomizer. Kemudian *atomizer* diberikan kapas atau alat penyerap lainnya dan selanjutnya kapas tersebut di berikan *liquid* atau cairan pengantar uap sehingga *heating element* tersebut memanaskan *liquid* dan selanjutnya itulah yang dihisap oleh pengguna *Personal Vaporizer* sehingga menghasilkan uap. Maka dari itulah *Personal Vaporizer* ini disebut sebagai penguap. Berbeda dengan rokok pada umumnya yang menghasilkan asap pada setiap hisapannya. Adapun perbedaan uap dan asap adalah uap bersifat pembakaran dari *liquid substance* atau pembakaran yang dihasilkan oleh cairan, dan asap adalah pembakaran yang timbul dari benda padat, dan pada rokok pembakarannya melalui tembakau.

2. Jenis-jenis Rokok Elektrik

⁴⁴ Wawancara dengan Dheo Waw, *Cloud Seeker Vape*, Pelaku Usaha *Personal Vaporizer* di Yogyakarta, pada tanggal 05 Februari 2019.

Rokok Elektrik atau *Personal Vaporizer* ini terbagi dalam dua jenis yaitu:⁴⁵

a) Elektrikal

Sistem kerja elektrikal (*Variable Voltage/Variable Wattage*) semua *starter kit* menggunakan sistem kerja yang elektrikal baterai sebagai penyalur uap ke tank menggunakan *voltage* yang sama mulai dari pemakaian pertama sampai baterai yang di gunakan habis. Sama halnya kawat coil yang digunakan adalah bawaan pabrik, meskipun kawat bisa dirakit sendiri namun tidak bisa melebihi kapasitas yang dikeluarkan pabrik. Kemudian didalam elektrikal tersebut terdapat *chip* dan beberapa komponen kabel yang membuat semua itu lebih aman sesuai dengan pabrik.

b) Mekanikal

Sistem kerja mekanikal, uap yang dihasilkan oleh baterai yang berada dalam *mod*, plus minus di alirkan dengan cara menekan tombol bawah *mod* untuk menghidupkan kawat elemen dalam tank, uap dan rasa yang dihasilkan akan lebih banyak saat baterai dalam kondisi baru dan penggunaan yang lebih lama dengan kadar uap dan rasa yang lebih banyak memakan masa baterai yang akan cepat habis. Tank mekanial biasanya terbagi dua tipe yaitu RBA (*Rebuidable Atomizer*) adalah kawat yang dirakit dan bawaan mod pabrik dan RDA (*Rebuidable Drip Atomizer*) adalah kawat yang dirakit oleh pengguna bersangkutan. Dalam mekanikal ini adanya standarisasi tekanan baterai yang harus digunakan, guna menjaga kestabilan mod itu sendiri dan juga tidak adanya *chip* yang terpasang seperti pada elektrikal membuat konsumen sering

⁴⁵Martin Steve, "Bahan Dasar *Liquid* pada Rokok Elektrik", diakses dari <http://www.martinrecords.com/info/vapers/liquid/>, pada tanggal 15 Juli 2019 pukul 01.24 WIB.

terkendala dalam mengatur tekanan *watt* baterai. Selanjutnya dalam mekanikal ini tidak terdapat chip yang bisa mengatur atau mengantisipasi terbakarnya suatu *mod*. Mekanikal ini memberi keleluasaan kepada penggunanya.

3. Pengertian *Liquid Rokok Elektrik*

Jika kamu adalah seorang vapers atau pengguna rokok elektrik, pastinya kamu sudah tidak lagi dengan istilah yang ada pada kemasan atau botol cair yang merupakan perasa untuk rokok elektrik kamu. Istilah yang dimaksud di sini adalah sebutan VG, PG, Perasa dan juga Nikotin yang terkandung dalam cairan tersebut. Untuk kamu yang memang sudah terbiasa menggunakan rokok elektrik pasti sudah tahu dengan istilah tersebut. Khusus dalam kemasan botol cair yang digunakan, ada teks yang menunjukkan jumlah persen bahan-bahan VG, PG, dan Nikotin yang ada di dalam cairan. Pada umumnya, komposisi kandungannya adalah 70% VG, 30% PG, dan 3mg Nikotin.⁴⁶

Liquid adalah cairan yang merupakan cairan khusus yang disediakan di dalam tangki cairan (catridge). Cairan yang dapat diisi ulang ini mengandung beraneka cita rasa dan aroma yang dapat disesuaikan dengan kesukaan pengguna. Beberapa varian rasa cair, mulai dari yang berair dan juga yang creamy.⁴⁷

Pada cairan berair, biasanya memiliki rasa yang identik dengan hal-hal yang segar, misalnya buah-buahan dan juga rasa dari jenis-jenis minuman. Sementara untuk cairan dengan rasa krim, biasanya memiliki rasa yang terkait dengan

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

makanan yang manis misalnya rasa-rasa kue. Ukuran cairan yang dikeluarkan di pasaran biasanya mengandung 30 hingga 100 ml setiap botolnya tergantung dari kemasannya.⁴⁸

Adalah bahan baku yang terdapat pada cairan adalah perasa, PG (Propylene Glycol), VG (Sayuran Gliserin / gliserin nabati), Nikotin atau non nikotin. Sebagian besar rokok elektriks / konsumen dapat membeli cairan yang digunakan di masyarakat dengan berbagai level standar pencampuran dan konsentrasi nikotin yang berbeda-beda pula. Pada umumnya, 80-90% bahan baku terkandung dalam e-liquid adalah kombinasi perasa manis yaitu VG (Sayuran Gliserin), PG (Propilen Glikol) dan lebih lanjut adalah perasa (rasa) dan nikotin sebagai yang direkomendasikan.⁴⁹

a) PG (Propylene Glycol)

Kandungan bahan yang terkandung dalam cairan yang pertama adalah Propilen Glikol, atau yang sering kita sebut dengan PG. PG (Propylene Glycol) merupakan produk turunan dari Petroleum. Jenis cairan yang satu ini tidak memiliki bau dan juga tidak memiliki warna. Di dalam dunia rokok elektrik, Propylene Glycol atau PG ini digunakan untuk menyediakan 'tenggorokan hit' atau TH, yang diindikasikan dapat memberikan sensasi dan pengalaman yang sama dengan merokok tembakau.⁵⁰

Propilen Glikol ini bisa dibilang dapat mengikat rasa (rasa) pada cair dengan lebih efektif dibandingkan Sayuran Gliserin atau VG, yang berarti Propilen Glikol adalah basis cairan yang paling sering digunakan untuk mengikat konsentrat rasa

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*

dan juga nikotin dalam penggunaan cair pada elektrik. Propilen glikol adalah zat yang dapat mengatasi hambar, sehingga tidak mengubah rasa yang ada pada cairan dengan cara apa pun. Hal ini juga merupakan humektan yang kuat, jadi akan kering dimulut dan jika digunakan secara otomatis.⁵¹

Pada satu sisi, propilen glikol dapat menyebabkan reaksi pada beberapa pengguna e-cig atau rokok elektrik. Hal ini memiliki tingkat yang berbeda mulai dari yang ringan, seperti rasa sakit di tenggorokan, iritasi yang serius pada berbagai bagian tubuh. Jika Anda mengubah gejala yang tidak biasa setelah menguapkan PG cair, hal terbaik yang bisa dilakukan adalah menggunakan cairan yang menggunakan bahan Sayuran Gliserin.

b) VG (Vegetable Gliserin)

Sayuran Glyserin adalah sejenis Glyserin yang bahan dasar pembuatannya 100% berasal dari sayuran, tidak ada bahan baku hewani maupun bahan yang selain dari tumbuhan. Berbeda dengan glyserin yang dijual di toko bahan kimia manapun, semuanya adalah Glyserin biasa yang bahannya bisa didapat dari hewan, tumbuhan, dan bahan adiktif lainnya.⁵²

Sayuran Gliserin (VG) memiliki sedikit rasa manis yang juga membuat cairan manis dan rasanya menjadi agak sulit untuk dideteksi. Sementara PG memberikan pengguna mulut kering, beberapa penulis menerima tentang dahak sampai di penjara mereka setelah menggunakan Sayuran Gliserin. Dan juga sebagian besar rokok elektriks mengatakan, "HIT pada Tenggorokan Seperti hit hit" yang didapat dari penggunaan PG cair. Karena konsistensi yang tinggi, VG

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Ibid.*

Liquid menghasilkan lebih banyak dan tidak menghasilkan reaksi atau iritasi sesering yang diperoleh dari Propylene Glycol.⁵³

Rasio dari ukuran VG sangat tergantung pada rasa manis dan tebal udara, dan juga tingkat kekentalan yang ada pada cairan. VG memiliki sifat yang dapat menyerap udara sehingga akan membuat kita menjadi cepat kering. Jika cairan yang mengandung VG ditempatkan di tempat yang lembab dan di dalam yang terbuka bisa jadi bisa menyerap air sehingga bisa memperbaiki pertumbuhan bakteri sehingga bisa menyebabkan timbulnya bau apek.⁵⁴

c) **Zat Perasa**

Hal yang selanjutnya ada dalam cairan komposisi adalah zat perasa. Bahan yang membuat kita bisa merasakan aneka ragam rasa yang dibutuhkan dari cairan mulai dari rasa buah-buahan hingga rasa kue yang creamy. Perasa sendiri dikategorikan menjadi esensi dan perasa.⁵⁵

1) **Esensi**

Esensi disini memiliki sifat yang hanya menimbulkan aroma dan bukan rasa. Untuk penggunaan esensi dalam cairan bisa dibilang masih kurang efektif karena esensi memiliki aftertaste yang terasa pahit. Hal itu membuat esensi penggunaan dalam proses pembuatan cairan masih membutuhkan tambahan pemanis, pengubah rasa, dan tambahan yang lainnya.

2) **Rasa**

Rasa adalah sejenis bahan yang memiliki rasa. Bahkan hasil produksi dari beberapa pabrikan tertentu sudah ditambahkan dengan petunjuk rasa tertentu

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

juga. Hal inilah yang membuat campuran pada cairan menjadi terasa jadi terasa hambar.

d) Nikotin

Sejatinya, rokok elektrik memang bukan menghasilkan asap, menghasilkan uap air. Cairan rokok elektrik (e-liquid) dipanaskan oleh elemen pemanas dalam rokok elektrik kemudian menghasilkan uap air yang kita hisap. Meski tidak menghasilkan sesegera mungkin, bukan berarti rokok elektrik tak mengandung nikotin.⁵⁶

Nikotin adalah salah satu senyawa kimia organik yang termasuk dalam golongan Alkaloid dan merupakan Racun Saraf yang berpotensi karena pada konsentrasi yang rendah, Nikotin dapat menyebabkan Kecanduan dan mampu meningkatkan kemampuan Manusia untuk melawan Sel - Sel Kanker. Memang pada dasarnya nikotin memiliki bahaya bagi kesehatan. Ada bahaya bagi kesehatan dari nikotin paling tidak memberikan tiga efek utama yaitu detak jantung menjadi lebih cepat, tekanan darah meningkat dari biasanya juga nafas menjadi lebih berat dan sangat cepat.⁵⁷

Hal itu merupakan tiga bahaya atau efek sampingnya yang akan diberikan oleh nikotin kompilasi. Kita tahu bahwa setiap yang dibuat didunia ini tentu saja memiliki Manfaat tidak terkecuali dengan nikotin. Selain memiliki bahaya yang

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*

sangat berbahaya seperti yang telah diulas 3 di atas juga memiliki manfaat yang sangat baik untuk kesehatan.⁵⁸

C. Larangan Merokok Dalam Islam

1. Ketentuan Hukum

Hukum merokok tidak disebutkan secara jelas dan tegas oleh AlQur'an dan Sunnah/Hadis Nabi. Pro-kontra mengenai hukum merokok menyeruak ke publik setelah muncul tuntutan beberapa kelompok masyarakat yang meminta kejelasan hukum merokok. Masyarakat merasa bingung karena ada yang mengharamkan, ada yang meminta pelarangan terbatas, dan ada yang meminta tetap pada status makruh. Menurut ahli kesehatan, rokok mengandung nikotin dan zat lain yang membahayakan kesehatan.⁵⁹

Di samping kepada perokok, tindakan merokok dapat membahayakan orang lain, khususnya yang berada di sekitar perokok. Namun di sisi yang lain, merokok dapat membahayakan kesehatan (dlarar) serta berpotensi terjadinya pemborosan (israf) dan merupakan tindakan tabdzir. Secara ekonomi, penanggulangan bahaya merokok juga cukup besar. Oleh karena itu, fuqaha' mencari solusinya melalui ijtihad. Sebagaimana layaknya masalah yang hukumnya digali lewat ijtihad, hukum merokok diperselisihkan oleh fuqaha'.⁶⁰

Ijtima Ulama Komisi Fatwa MUI se-Indonesia III sepakat bahwa adanya perbedaan pandangan mengenai hukum merokok, yaitu antara makruh dan haram.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ Majelis Ulama Indonesia, *Himpunan Fatwa MUI sejak 1975*, Erlangga, Jakarta, 2011, hlm. 895.

⁶⁰ *Ibid.*

Peserta Ijtima Ulama Komisi Fatwa se-Indonesia III sepakat bahwa merokok hukumnya haram jika dilakukan di tempat umum, oleh anak-anak, dan oleh wanita hamil.⁶¹

2. Rekomendasi Larangan

Sehubungan dengan adanya banyak madharat yang ditimbulkan dari aktifitas merokok, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:⁶²

- a. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) diminta segera membuat undang-undang larangan merokok yang dilakukan di tempat umum, bagi anak-anak, dan bagi wanita hamil.
- b. Para ilmuwan diminta melakukan penelitian tentang manfaat tembakau selain untuk rokok.
- c. Pemerintah pusat atau daerah diminta agar menindak pelaku pelanggaran terhadap aturan larangan merokok di tempat umum, bagi anak-anak, dan bagi wanita hamil.
- d. Pemerintah, baik pusat maupun daerah diminta melarang iklan rokok, baik langsung maupun tidak langsung.
- e. Pemerintah, baik pusat maupun daerah diminta membuat regulasi tentang larangan merokok di tempat umum, bagi anak-anak, dan bagi wanita hamil.

3. Dasar Penetapan Larangan Merokok

- a. Firman Allah SWT QS Al-A'raf ayat 157:

⁶¹ *Ibid*, hlm. 896.

⁶² *Ibid*, hlm. 764.

“Nabi itu menyuruh mereka kepada yang makruf, melarang mereka dari yang munkar, menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan melarang bagi mereka segala yang buruk.”

- b. Firman Allah SWT QS Al-Baqarah ayat 195:

“Dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan.”

Karena merokok dapat menjerumuskan dalam kebinasaan, yaitu merusak seluruh sistem tubuh (menimbulkan penyakit kanker, penyakit pernafasan, penyakit jantung, penyakit pencernaan, berefek buruk bagi janin, dan merusak sistem reproduksi) dari alasan ini sangat jelas rokok terlarang atau haram.⁶³

- c. Firman Allah SWT QS An-Nissa ayat 29:

“Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Segala sesuatu yang diciptakan Allah hukumnya halal bila tidak mengandung hal-hal yang merusak. Sedangkan tembakau mengandung nikotin yang secara ilmiah telah terbukti merusak kesehatan dan membunuh penggunaanya secara perlahan.⁶⁴

- d. Sabda Rasulullah SAW (HR. Ibnu Majah No. 2340):

“Tidak boleh memulai memberi dampak buruk (mudhorot) pada orang lain, begitu pula membalasnya.”

Dalam hadits ini dengan jelas terlarang memberi mudhorot pada orang lain dan rokok termasuk dalam larangan ini. Perlu diketahui bahwa merokok pernah dilarang oleh Khalifah Utsmani pada abad ke-12 Hijriyah dan orang yang

⁶³ Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh :Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2006, hlm. 46.

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 47.

merokok dikenakan sanksi, serta rokok yang beredar disita pemerintah, lalu dimusnahkan. Para ulama mengharamkan merokok berdasarkan kesepakatan para dokter di masa itu yang menyatakan bahwa rokok sangat berbahaya terhadap kesehatan tubuh. Ia dapat merusak jantung, penyebab batuk kronis, mempersempit aliran darah yang menyebabkan tidak lancarnya darah dan berakhir dengan kematian mendadak.⁶⁵



⁶⁵ *Ibid.*