

Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat

Producer Responsibilities to Consumers Related to Defective Products

Ahmad Fauzi & Ismail Koto

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 19 Agustus 2021; Direview: 19 Agustus 2021; Disetujui: 28 Oktober 2021

E-mail: ahmadfauzi@umsu.ac.id

Abstrak

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan suatu upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Bahwa Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 – 28. Pasal 19 menentukan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Pelaku Usaha; Konsumen; Produk Cacat.

Abstract

Legal protection can also be interpreted as an act of an effort to protect the community from arbitrary actions by authorities that are not in accordance with the rule of law, to create order and peace so as to allow humans to enjoy their dignity as human beings. Whereas Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regulates the responsibility of producers, who are called business actors, in Chapter VI with the title Responsibility of Business Actors Articles 19 - 28. Article 19 determines that business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution, and/or consumer losses due to consuming goods and/or services produced or traded, Compensation as referred to in paragraph (1) may be in the form of refunds or replacement of goods and/or services of similar or equivalent value, or health care and or provision of compensation in accordance with the applicable laws and regulations, the provision of compensation is carried out within a grace period of 7 (seven) days after the date of the transaction and the provision of compensation as referred to in paragraph (1) and paragraph (2) does not eliminate the possibility of criminal charges based on evidence more about the element of error.

Keywords: Responsibilities; Business Actors; Consumers; Defective Products.

How to Cite: Fauzi, A & Koto, I (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(3): 1493 -1500



PENDAHULUAN

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945. Tujuan pembangunan tersebut diaktualisasikan dalam suatu arah kebijakan pembangunan nasional, yang dalam arah kebijakan bidang ekonominya menegaskan: "Mengembangkan sistem ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan, kepentingan sosial, kualitas hidup, pembangunan berwawasan lingkungan dan ber kelanjutan sehingga terjamin ke kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja, perlindungan hak-hak konsumen serta perlakuan yang adil bagi seluruh masyarakat". Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut mendorong munculnya penemuan-penemuan baru atas barang dan jasa. Produk yang ditawarkan oleh pasar semakin beragam dan akhirnya menciptakan persaingan usaha yang ketat. Konsumen dalam memilih barang atau jasa tidak lagi berorientasi pada harga (*price oriented*), tetapi sudah lebih pada kualitas barang (*quality oriented*) (Rusli, 2012). Negara berkembang yang mengarah pada implementasi dan tentunya membawa dampak positif dan baru. Di Negara Indonesia khususnya menambah Dinamika hukum yang semarak akan membawa kemajuan ilmu pengetahuan menjadi bagian dari sistem hukum nasional (Koto, 2021).

Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya tingkat persaingan usaha yang semakin ketat. Pelaku usaha Indonesia harus bersaing dengan pelaku usaha asing baik dari segi permodalan, kualitas dan kuantitas produk, harga barang maupun penguasaan pasar. Hal ini dapat berakibat terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat yaitu suatu persaingan antar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi dan/atau pemasaran barang atau jasa yang dilakukan dengan cara-cara yang tidak jujur atau dengan cara melawan hukum (Pasal 1 angka 6 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999). Akibatnya adalah terjadinya iklim usaha yang tidak kondusif dan tidak adanya kepastian kesempatan berusaha yang sama bagi pelaku usaha besar, pelaku usaha menengah dan pelaku usaha kecil, terjadinya praktik monopoli dan/atau persaingan usaha tidak sehat serta tidak terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan usaha. Jika suatu produk telah distandarisasi/disertifikasi, maka produk tersebut harus benar-benar memberikan jaminan atas kualitas dan keamanan dari produk yang bersangkutan. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa jika suatu produk telah memenuhi standar dan tersertifikasi, maka produk tersebut dipastikan akan memberikan jaminan dan perlindungan kepada konsumen. Namun dalam kenyataannya masih banyak ditemui produk-produk yang telah berstandar dan bersertifikasi masih merugikan konsumen, apalagi terhadap produk-produk yang belum memenuhi standar dan tersertifikasi. Seringkali konsumen merasa dirugikan atas beredarnya produk. Misalnya yang sempat heboh adalah adanya produk susu kemasan yang mengandung melamin, ketidakhalalan bumbu masak ajinomoto, permen yang mengandung zat adiktif, tempe bongkrek yang beracun dan masih banyak lagi produk yang beredar di pasaran, terutama produk-produk home industri yang belum memenuhi standar mutu yang ditentukan. Melihat masih lemahnya tanggung jawab produsen terhadap produk yang dihasilkannya dan pentingnya penerapan standarisasi dan sertifikasi produk dalam upaya meningkatkan daya saing produk dan perlindungan terhadap konsumen, serta peliknya permasalahan tersebut dalam praktiknya dilapangan (Rusli, 2012).

Perlindungan konsumen menjadi isu yang sangat penting terkait dengan pasar bebas, dimana arus keluar masuk barang tidak boleh dihambat. Konsekuensi dari perdagangan bebas ini adalah adanya kompetisi yang fair di antara produsen dan keseimbangan antara kepentingan produsen dengan konsumen. Kualitas produk menjadi indikator utama bagi konsumen, sedangkan biaya produksi yang rendah menjadi kepentingan utama produsen. Namun keseimbangan demikian sangat rentan. Selain itu asuransi tanggung jawab produk merupakan isu penting yang perlu untuk dikaji dan dibahas secara mendalam untuk mendapatkan suatu solusi terhadap penggantian kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan suatu produk yang cacat. Oleh karena itu kehadiran asuransi tanggung jawab produk, di satu sisi dapat



memberikan jaminan kepada konsumen untuk penggantian kerugian yang dialaminya. Di sisi yang lain, adanya asuransi tanggung jawab produk akan dapat membantu produsen atas penggantian kerugian konsumen, khususnya kerugian dalam jumlah besar. Dengan demikian, asuransi tanggung jawab produk dapat memberikan keuntungan, baik kepada produsen maupun konsumen. Keuntungan bagi produsen yang mengasuransikan tanggung jawab produknya, adalah dapat meringankan tanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian konsumen khususnya dalam skala besar, karena telah digantikan oleh perusahaan asuransi untuk membayar kerugian tersebut. Sementara keuntungan bagi konsumen, yaitu adanya jaminan dan kejelasan pihak yang bertanggung jawab dalam penggantian kerugian yang dialami. Perusahaan asuransi sebagai penanggung mengambil alih posisi produsen dalam proses penyelesaian ganti kerugian terhadap konsumen, baik di luar maupun di dalam pengadilan. Dalam konsep asuransi tanggung jawab produk, maka produsen diwajibkan membayar premi atas produk yang diasuransikannya. Premi yang dibayar oleh produsen ini, sebagai dana untuk penggantian kerugian yang dialami konsumen (Sudiro, 2014).

Terjadinya kasus beredarnya produk cacat di masyarakat diakibatkan oleh kurang insentifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh produsen dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi maupun lembaga yang berwenang menangani masalah pengawasan tersebut (Wibawa dan Suharta, 2016). Apabila terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dikirim atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu terhadap konsumen untuk mengembalikan barang tersebut sebagaimana dilandasi dalam ketentuan pasal 49 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) (Devi, dkk, 2016) Produk yang cacat/rusak (*defective product*) yang menyebabkan produsen harus bertanggungjawab, dikenal tiga macam defect, yaitu *production/manufacturing defect*, *design defect*, dan *warning or instruction defec* (Fadhly, 2013). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaturan Hukum Terkait Dengan Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum normatif. Penelitian ini mengkaji peraturan-peraturan yang terkait dengan permasalahan tanggung jawab pihak produsen terhadap konsumen akibat produk cacat. Teknik analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Alasan dipilihnya teknik kualitatif adalah karena analisis tersebut dapat menghasilkan data deskriptif. Analisis kualitatif digunakan untuk mendapatkan makna dari hubungan antarvariabel atau melakukan analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena dengan menggunakan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Terkait Dengan Perlindungan Konsumen

Pengaturan hukum atau pun kebijakan hukum adalah roda untuk menggerakkan sistem yang berjalan. Istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris yakni Policy atau dalam bahasa Belanda Politie yang secara umum dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum dalam mengelola, mengatur, atau menyelesaikan urusan-urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat (warga negara) (Koto, 2021). Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai "UUPK") tersebut telah diundangkan 19 tahun yang lalu yaitu sejak tanggal 20 April 1999. Sebagaimana yang diamanatkan pembuat undang-undang, UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen (Nurdin, 2018). Perlindungan hukum akan terus diupayakan oleh negara untuk melindungi kepentingan bersama. Dalam rangka upaya



untuk memberikan suatu jaminan terkait dengan kepastian hukum tersebut berdasarkan kepada tujuan agar masyarakat secara menyeluruh merasa terlindungi serta diberikan perlindungan. Perlindungan hukum selalu diupayakan untuk seluruh lapisan masyarakat. Konsumen menjadi salah satu bagian dari masyarakat tersebut (Andika dan Priyanto, 2021). Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu;

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. Asas keselamatan dan keamanan konsumen yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam huruf d dari dasar pertimbangan dikeluarkannya UU Nomor 8 Tahun 1999 dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 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 bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia tanpa terkecuali, dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, untuk itu setiap produk yang dihasilkan legislatif harus senantiasa memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua orang, bahkan harus mampu menangkap aspirasi-aspirasi hukum dan keadilan yang berkembang di masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari ketentuan yang mengatur tentang adanya persamaan kedudukan hukum bagi setiap warga negara. Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan suatu upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Negara telah melindungi konsumen dengan mengamanatkan UUPK tepatnya pasal 4 tentang hak-hak konsumen yang patut dan wajib ditaati yaitu:



1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang.
2. Hak untuk barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang menjanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang 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 perundang-undangan lainnya.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai defenisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik demi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebelum muncul UUPK yang diberlakukan pemerintah mulai 20 April 2000, praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengamanatkan pembentukan lembaga yang akan menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bersifat preventif konsumen.

Peran lembaga yang bergerak dibidang perlindungan konsumen menjadi penting, yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Para konsumen yang menderita dan merasa dirugikan akibat adanya zat berbahaya dalam makanan ataupun pangan yang di konsumsinya dapat dibantu dan diperjuangkan melalui lembaga-lembaga yang telah diterangkan di atas. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga yang diharapkan dapat menjadi ujung tombak dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen. Perlindungan yang diberikan tentunya melalui penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Selain melakukan penyelesaian sengketa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK juga berperan sebagai pengawas.

Berdasarkan Pasal 53 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijabarkan tugas dan fungsi dari BPSK yaitu:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;

- i. 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;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat

Dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara para pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuanketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut (Pasal 1338 dst., Pasal 1365 dst.) harus menjadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut. Namun seperti halnya yang terjadi di negara lainnya, disadari bahwa ketentuanketentuan dalam perundang -undangan ini lama-kelamaan sudah tidak memadai lagi dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan hukum tertulis tidak dapat lagi mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena itu kekurangankekurangan ini selayak nya dicarikan jalan keluarnya dengan melihat bagaimana doktrin yang berkembang serta keputusankeputusan pengadilan. Pertanggungjawaban kontraktual (contractual liability) adalah tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam contractual liability ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Dewasa ini, perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Oleh sebab itu di dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam itu dinamakan perjanjian standar /perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan berupa formulir-formulir, yang isinya telah distandarisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan (dalam hal ini pelaku usaha), serta ditawarkan secara massal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen. Berhubung isi perjanjian baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka pada umumnya, isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajibankewajiban konsumen ketimbang hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Bahkan tidak jarang terjadi pelaku usaha mengalihkan kewajiban-kewajiban, yang seharusnya menjadi tanggungjawabnya, kepada konsumen. Ketentuan semacam ini di dalam kontrak baku disebut *exoneration clause* atau *exemption clause*, yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung merugikan konsumen. Akibat penyalahgunaan asas kebebasan berkontrak yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menjamin hak-haknya terhadap konsumen sekaligus mengecualikan kewajiban-kewajiban nya terhadap konsumen dengan mempraktekkan klausula-klausula baku (*one-sided standard form contract*) dan klausula pengecualian (*exemption clauses*) (Rusli, 2012).

Tanggung jawab yang secara tegas dibebankan kepada pelaku usaha baik importir produk, distributor atau pedagang pengecer. Dengan demikian, tanggung jawab produk cacat ini berbeda dengan tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang (konsumen) atau pada barang yang dibeli dan dikonsumsi. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk perbuatan melawan hukum, tetapi diimbuhi dengan *stict liability* tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium *caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan, dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku bertanggung jawab). Dengan demikian, maka setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap



konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut. Ketentuan ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 yaitu (Utomo, 2019):

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan yang termuat di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat mengonsumsi produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya.
2. Bentuk-bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang, atau penggantian produk, atau perawatan kesehatan dan/atau santunan (dari asuransi).
3. Ganti rugi harus diberikan dalam jangka waktu tujuh hari.
4. Pembelaan dari pelaku usaha dengan cara pembuktian terbalik (pembuktian oleh pelaku usaha tentang kesalahan yang dilakukan oleh konsumen).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 – 28. Pasal 19 menentukan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Dengan demikian, maksud Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib mengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini tidak dimaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen-pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen dibebaskan dari kewajiban tersebut. Pasal 20 menentukan: “ Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”. Pasal 20 ini menegaskan bahwa tanggung jawab atas iklan dan segala akibatnya berada di tangan pelaku usaha periklanan. Persoalannya adalah siapa yang dimaksud dengan pelaku usaha periklanan, apakah perusahaan produsen iklan



saja ataukah termasuk pemesan iklan dan media yang mengiklankan?. Hal ini tentu membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam. Dalam keadaan tertentu, pihak pemesan iklan dan media penyiar iklan tentu dapat dan bahkan lebih patut dimintai pertanggungjawabannya (Utomo, 2019).

SIMPULAN

Peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai defenisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik demi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 – 28. Pasal 19 menentukan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, N dan Rriyanto D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Melonjaknya Harga Masker Akibat Virus Covid-19, *Jurnal Kertha Semaya*, 9 (4).
- Devi, KB, dkk. (2016). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik dalam Transaksi Online, *Jurnal Kertha Semaya*, 4 (1).
- Fadhly, F. (2013). Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat, *Jurnal Arena Hukum*, 6 (2).
- Koto, I. (2021). Cyber Crime According to the ITE Law, *Jurnal IJRS*, 2 (2).
- Koto, I. (2021). Kewenangan Jaksa Dalam Melakukan Penggabungan Perkara Korupsi Dan Money Laundering (Studi Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara), *Jurnal IURIS* 2 (2).
- Nurdin, AR. (2018). Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen Di Sektor Perbankan, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48 (2).
- Rusli, T. (2012). Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Pranata Hukum*, 7 (1).
- Sudiro, A. (2014). Asuransi Tanggung Jawab Produk dan Perlindungan Terhadap Konsumen, *Jurnal Ius Quia Iustum*, 4 (21).
- Utomo, A. (2019). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk cacat Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, 7 (6).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Wibawa, IG dan Suharta. (2016). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen secara mediasi terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya dengan Tanggung Jawab Produsen, *Jurnal Kertha Semaya*, 4 (3).