



Ketidak Terpenuhinya Hak Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Tasya Delvita Mutiara¹, Lilawati Ginting²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

tasyadelvita08@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 8 November 2022

Disetujui : 16 Desember 2022

Dipublikasikan : 25 Desember 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :
Perlindungan,
Konsumen,
UUPK

Perselisihan karena ketidakpatuhan terhadap hak konsumen untuk memperbaiki informasi produk dapat diselesaikan dengan dua cara juga sengketa yang melibatkan produsen yang melanggar UUPK dengan tidak menyampaikan keterangan yang benar perihal produk/jasa yang diproduksi dan dijual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hak konsumen yang tidak terpenuhi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bagaimana penyelesaian apabila tidak terpenuhinya hak konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak mendapat informasi mengenai barang yang diterimanya. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan, menyelidiki, menjelaskan dan melakukan analisis suatu masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila suatu sengketa timbul karena pengusaha tidak menyampaikan keterangan yang benar perihal barang yang diproduksi dan dijualnya, konsumen atau kelompok konsumen yang bersangkutan bertanggung jawab atas penyelesaian sengketa antara konsumen dan produsen dapat dituntut melalui lembaga yang ditugaskan untuk menyelesaikannya.

ABSTRACT

Keywords :
Protection,
consumer,
UUPK

Disputes due to non-compliance with consumers' rights to correct product information can be resolved in two ways, as well as through lawsuits involving producers who violate the UUPK by not submitting correct information regarding the products and services produced and sold. The purpose of this study is to find out which consumer rights are not fulfilled based on the Consumer Protection Act and how to resolve them if those rights are not fulfilled. Based on the Uniform Consumer Protection Act (UUPK), consumers have the right to receive information about the goods they receive. This type of research is normative legal research, namely, research that describes, covers, explains, and analyzes a problem. The results of the study show that if a complaint arises because the entrepreneur does not convey correct information regarding the goods he produces and sells, the consumer or consumer group concerned is responsible for resolving problems between consumers and producers, which can be prosecuted through the institution assigned to resolve them.

PENDAHULUAN

Terbukanya pasar dalam negeri akibat proses globalisasi, perekonomian masih perlu menjamin kualitas, kuantitas dan keamanan produk yang dibeli di pasar, serta meningkatkan martabat konsumen harus ditumbuhkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan sikap personel bisnis yang bertanggung jawab dengan memungkinkan konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri dan terutama untuk meningkatkan kesadaran konsumen dan menetapkan hak mereka untuk mengoreksi informasi. Artinya, semua warga negara harus diberikan barang dengan kualitas yang memadai agar mereka dapat menjalani kehidupan yang layak dan dijamin kesejahteraannya. Ketatnya persaingan dalam dunia usaha menyebabkan produsen/pelaku usaha menjalankan persaingan usaha secara tidak sehat atas barang yang dihasilkan.

Konsumen perlu mendapatkan perlindungan secara hukum atas kemungkinan terjadinya kerugian akibat praktik bisnis yang curang. Dengan demikian, perlu adanya suatu peraturan yang mengatur tentang pemberian informasi secara jelas dan tepat terkait dengan barang dan peraturan akibat hukum apabila konsumen merasa rugi atas pemberian informasi yang salah serta peraturan terkait penyelesaian sengketa yang tepat dan cepat. Elemen kekayaan intelektual yaitu rahasia dagang dapat diartikan sebagai hak pemilik atas penerima hak untuk memperoleh keuntungan ekonomis dari keterangan yang asing dikenal di bidang teknologi atau usaha.

Manfaat rahasia dagang yaitu agar mendorong industri yang kompetitif dalam konteks perdagangan domestik dan internasional untuk menciptakan lingkungan yang memajukan kreativitas dan inovasi masyarakat. Pelaku usaha sebagai pemegang rahasia dagang berhak merahasiakan keterangan yang berharga dari siapapun termasuk konsumen. Di sisi lain, berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak mendapatkan keterangan perihal barang yang mereka terima terkait dengan bagaimana mereka diproduksi, diproses, dan dijual melalui perjanjian pengalihan hak dengan pengusaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hak konsumen yang tidak terpenuhi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bagaimana penyelesaian apabila tidak terpenuhinya hak konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan, menyelidiki, menjelaskan dan melakukan analisis suatu masalah. Kajian ini merupakan inventarisasi peraturan perundang-undangan yang terdiri dari sumber hukum primer berupa undang-undang tentang masalah yang relevan dan sumber hukum sekunder yang menyampaikan pengertian perihal sumber hukum primer berupa karya tulis ilmiah yang relevan sesuai dengan masalah yang sedang dipelajari (Amirudin & Zainal, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Globalisasi dan ekspor impor yang bebas ditopang oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi telah meluaskan ruang arus perdagangan produk dan jasa lintas batas, sehingga produk dan jasa yang ditawarkan beragam baik internasional maupun domestik. Munculnya interaksi antar pelaku ekonomi dari berbagai negara dan sistem hukumnya mengakibatkan meningkatnya diversifikasi produksi barang, baik produk ekspor maupun impor. Konsumen dibagi menjadi tiga, yaitu: (1) Konsumen komersial (commercial consumer), yaitu setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa yang dipakai dalam produksi dengan maksud untuk memperoleh keuntungan; (2)

Konsumen antara (intermediate consumer), yaitu setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa yang dipakai dan untuk dijual kembali dengan maksud untuk memperoleh keuntungan; (3) Konsumen akhir (ultimate consumer/end user), yaitu setiap orang yang memperoleh dan memakai barang dan/atau jasa untuk mencukupi kebutuhan hidup, serta dapat menjual kembali atau orang yang tidak bermaksud menarik keuntungan. (Zulham, 2013)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Pasal 3) perlindungan konsumen bertujuan sebagai berikut: (1) meningkatkan martabat konsumen dengan melindungi mereka dari penggunaan produk dan jasa yang berlebihan; (2) memungkinkan konsumen untuk menentukan dan menggunakan haknya sebagai konsumen; (3) melahirkan rezim perlindungan konsumen yang meliputi unsur kepastian hukum, keterbukaan, dan akses informasi; sebagai pemakai produk dan jasa, konsumen mempunyai hak dan kewajiban.

Mengetahui hak-hak konsumen sangat diperlukan guna menciptakan seseorang bertindak sebagai konsumen yang cerdas dan mandiri. Sebuah tujuan yang dengan sukarela ia sadari jika ada ketidakadilan terhadap dirinya. Konsumen kemudian dapat mengambil tindakan lebih lanjut demi menuntut hak-hak mereka. Maksudnya tak semata-mata berdiam diri saat merasa haknya dilanggar oleh pelaku ekonomi. Campur tangan pemerintah dalam pembangunan diperlukan untuk menegakkan dan menetapkan peraturan perundang-undangan di dunia usaha. Campur tangan pemerintah sangat penting dalam kaitannya atas perlindungan konsumen, yaitu: (1) Pada masyarakat modern, pelaku usaha mempromosikan berbagai jenis barang yang diproduksi secara massal. (2) produksi massal serta teknologi tinggi dapat mengakibatkan produk cacat, di bawah standar atau bahkan tidak aman, yang menyebabkan kerugian konsumen; (3) kolerasi yang tidak seimbang antara konsumen dan produsen; (4) adanya persaingan sempurna (Shidarta, 2004).

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa hak-hak konsumen yaitu : (1) hak untuk menentukan dan menerima barang/jasa disesuaikan dengan nilai tukar yang telah ditetapkan; (2) hak untuk mendapatkan keterangan akurat, jelas, dan jujur tentang keadaan dan jaminan produk/jasa; (3) Hak untuk didengarkan pengaduannya atas produk/jasa yang dipakai. Selain hak berdasarkan Pasal 4, ada juga kewajiban konsumen. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai kewajiban sebagai berikut: (1) untuk pelayanan, keselamatan dan keamanan. (2) melakukan transaksi pembelian produk/ jasa dengan itikad baik; (3) melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah ditetapkan; (4) secara formal mematuhi penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

Pengaturan hukum perlindungan konsumen adalah unsur integral yang bersumber dari sistem hukum dan dilaksanakan sebagai bagian integral dalam pembangunan nasional untuk melindungi pilar supremasi hukum. Selama ini hukum hanya digunakan untuk mempertahankan kekuasaan dan kepentingan golongan. Sejak era reformasi, hukum telah menjadi kebutuhan bagi pembangunan masyarakat dan demokrasi di Indonesia. Oleh karena itu, hukum harus mengembalikan fungsi dan perannya. perkembangan dunia bisnis komersial dan kegiatan manufaktur serta pertumbuhan konsumsi global dan usa menciptakan keadilan sosial dan ekonomi, konsumsi muncul sebagai pemahaman yang mengadvokasi perkembangan hak-hak konsumen.

Fakta mengungkap bahwa konsumen dianggap sebagai pihak yang lemah sehingga memerlukan perlindungan hukum: (1) timbulnya sengketa konsumen tidak lain adalah dikarenakan keseimbangan antara pihak penjual dan pembeli masih kurang.

Keseimbangan yang kurang ini membuat konsumen sulit untuk menyelesaikan sendiri perselisihan yang terjadi antara penjual dan pembeli meskipun hak mereka dilindungi oleh undang-undang; (2) konsumen yang mengalami kondisi sosial ekonomi yang kurang baik terkecuali mereka yang merupakan konsumen mobil mewah, real estat, atau peralatan mahal; Karena daya beli yang pas-pasan, mendapatkan nasihat hukum (melalui pengacara) jelas tidak mungkin. (Doly, 2004)

Deskripsi proses pengadilan yang formal, expensive dan rumit tidak hanya ditemukan di negara berkembang. Namun, dalam beberapa kasus yang melibatkan adanya kerugian dan viktimisasi, pengadilan mungkin merupakan tempat yang tepat untuk menyelesaikan perkara. Sebab dalam dunia litigasi, aspek kepastian hukum masih sering dipandang sebagai keuntungan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, sengketa konsumen memerlukan cara penyelesaian sengketa yang cepat, simpel (informal), dan efisien. Apalagi sekarang kompensasi yang efektif telah menjadi hak dasar konsumen.

Perlindungan konsumen Pasal 3 UUPK (butir c dan d) bertujuan untuk memperkuat daya kuasa konsumen untuk memilih, memutuskan, dan menegaskan haknya sebagai konsumen, serta perlunya memperkuat rezim perlindungan konsumen untuk berusaha membangun. Hal ini bermuara pada masuknya unsur kepastian hukum dan transparansi tentang keterangan, akses informasi dalam kejadian ini menimbulkan harapan agar hukum bisa ditegakkan secara konsisten, ketidakpastian hukum. Menurunnya gender dan kapasitas hukum menimbulkan krisis hukum. hukum, seluruh negara harus berkomitmen untuk mematuhi hukum. Aparat penegak hukum harus taat dan berkewajiban untuk menegakkan serta menjamin kepastian hukum yang berlandaskan keadilan dan kebenaran.

Konsekuensi legislasi perlindungan konsumen muncul ketika badan hukum baik dari RUU maupun masyarakat (dalam hal ini BPSK) mampu menghadirkan perannya masing-masing kepada penegak hukum. Perselisihan karena ketidakpatuhan terhadap hak konsumen untuk memperbaiki informasi produk dapat diselesaikan dengan dua cara: (1) memberi sanksi tindakan yang melanggar hukum; (2) Perselisihan yang melibatkan produsen/pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena tidak membagikan keterangan yang akurat perihal barang yang diproduksi dan dijual. Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang Pasal 14, seseorang telah melanggar rahasia dagang pihak ketiga jika mendapat atau mengelola secara tidak benar serta bertentangan dengan peraturan dan hukum yang resmi.

Konsumen melakukannya sebab merasa tidak puas dengan produk yang diterimanya dan berusaha menggali keterangan yang aktual perihal produk yang diperoleh. Konsumen berkolusi dengan karyawan entitas ekonomi untuk mendapatkan informasi tentang barang. Dengan demikian, seorang karyawan wanprestasi karena gagal melaksanakan kontrak atau dengan menolak kewajiban tertulis atau tidak tertulis untuk melindungi rahasia dagang yang bersangkutan (Ali, 2005).

Konsumen dapat memperoleh kembali informasi barang yang diterima tanpa melanggar hukum Pasal 13(a) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang. Yaitu, rahasia dagang pihak lain semata-mata untuk kepentingan kesehatan atau keselamatan umum dan/atau penerapan pasal 13(b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang, transformasi produk manufaktur dan pengembangan lebih lanjut dari produk yang bersangkutan untuk digunakan. Jika terjadi perselisihan antara pengusaha yang tidak memberitahu keterangan yang akurat mengenai barang yang diproduksi atau dijualnya berdasarkan UUPK, konsumen atau kelompok konsumen berhak atas hak konsumen dan badan ekonomi.

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) mengatur bahwa konsumen bisa melayangkan tuntutan kepada pedagang melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan. Kedua, menurut UUPK ke-52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“BPSK”) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen mengenai pelanggaran perlindungan konsumen. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen BPSK tidak memerlukan persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai tempat/wadah dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, berdasarkan Pasal 45 UUPK menyebutkan sengketa konsumen dapat diselesaikan secara litigasi atau no litigasi berdasarkan keputusan para pihak yang bersengketa.

Akan tetapi, bukan berarti para pihak harus terlebih dahulu mencapai kesepakatan saat mengajukan gugatan. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 45, ini berarti bahwa kemungkinan penyelesaian damai antara para pihak yang bersengketa tidak dikecualikan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Pada setiap tahap upaya dilakukan untuk mencapai kesepakatan damai antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, litigasi tidak harus diajukan dengan persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat setuju untuk memilih rekonsiliasi untuk menyelesaikan perselisihan mereka. Berbeda dengan penyelesaian sengketa BPSK melalui mediasi atau arbitrase. Berdasarkan Pasal 52(a) UUPK, BPSK berhak memproses dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase atau mediasi (Fitriah, 2018).

Mediasi, arbitrase, dan konsiliasi diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Kewajiban dan Kekuasaan Dalam Sengketa Konsumen. Badan Resolusi (“Kepmen Perindag 350/2001”). Berdasarkan Pasal 4(1) Keputusan Menteri 350/Mpp/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan melalui mediasi atau mediasi atau arbitrase sesuai pilihan. Persetujuan Para Pihak. Oleh karena itu, apabila penyelesaian sengketa konsumen di BPSK akan dilakukan melalui mediasi/arbitrase/konsiliasi, diperlukan kesepakatan para pihak.

Konsumen diperbolehkan menggugat pelaku ekonomi di BPSK atau di pengadilan. Jika sengketa di luar kewenangan BPSK, penanggung jawab BPSK diperbolehkan untuk tidak menerima permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 17 Kepmen Perindag 350/2001). Apabila terjadi kesepakatan didalam forum penyelesaian sengketa antara pengusaha dan konsumen, maka para pihak harus mematuhi ketentuan ini. Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPERdata), di mana perjanjian mengikat para pihak sebagai secara hukum. Oleh sebab itu, penyelesaian sengketa harus didasarkan pada perjanjian awal. Pasal 52 huruf g UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk mendatangkan produsen yang diduga melanggar perlindungan konsumen.

Namun, BPSK tidak berwenang mengeluarkan surat panggilan kepada para produsen. Namun, BPSK dapat memohon bantuan penyidik untuk mendatangkan produsen yang tidak memenuhi panggilan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (lihat Pasal 52(i) UUPK). Karena itu, BPSK tidak berwenang mengeluarkan somasi, tetapi dapat memohon bantuan penyidik untuk mendatangkan produsen. Yang dimaksud dengan penyidik adalah aparat kepolisian negara Republik Indonesia dan pejabat tertentu pada instansi pemerintah yang bertugas dan bertanggungjawab di bidang perlindungan konsumen (Pasal 59 ayat 1 UUPK). BPSK kemudian dapat memutuskan sengketa konsumen tanpa datangnya agen ekonomi.

Berdasarkan Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/2001, yang menyatakan bahwa jika pelaku ekonomi tidak hadir pada hari pertama dengar pendapat (hari pertama), BPSK memberikan kesempatan terakhir kepada produsen untuk berpartisipasi. Dalam proses persidangan II (kedua) dengan memberikan alat bukti yang dibutuhkan. Apabila pengusaha tidak hadir dalam Sidang II (kedua), klaim konsumen akan diputuskan dalam rapat tanpa kehadiran pengusaha. Jika pengusaha tidak ikut dalam negosiasi, BPSK dapat mendukung klaim konsumen. Keputusan BPSK sendiri bersifat final dan memiliki kekuatan hukum tetap (Pasal 54 UUPK jo Pasal 42 ayat 1 Keputusan Menteri 350/2001). Cara final tanpa banding atau pengabaian di hadapan BPSK (Pasal 54 ayat 3 UUPK). Putusan BPSK dapat diterapkan terhadap putusan BPSK di pengadilan setempat bagi konsumen yang dirugikan (Pasal 42 ayat 2] Keputusan Menteri 350/2001). (Wahyuningdiah, 2007)

KESIMPULAN

Menurut hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu penyelesaian sengketa apabila tidak terpenuhinya hak atas informasi yang seharusnya diterima oleh konsumen sesuai dengan UUPK mungkin saja terjadi dengan dua kemungkinan diantaranya adalah: (1) Sengketa terkait dengan pelanggaran UUPK yang dilakukan oleh konsumen karena keinginannya untuk mendapatkan informasi produk yang benar namun ternyata berlawanan dengan ketentuan hukum yang ada; (2) Sengketa terkait dengan pelanggaran UUPK yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha karena tidak memberikan informasi produk yang benar baik dari kegiatan produksi hingga pemasaran. Pelanggaran rahasia dagang dapat terjadi bilamana seseorang mendapatkan serta menguasai rahasia dagang tersebut yang tidak sesuai dengan pemberlakuan peraturan perundang-undangan. Situasi tersebut konsumen lakukan sebab adanya rasa tidak puas terhadap produk yang didapatkan. Kaitannya dengan sengketa dikarenakan pihak pelaku usaha yang tidak menjalankan UUPK yakni dalam hal pemberian informasi produk secara benar dan jelas baik dari kegiatan produksi hingga pemasaran yang dilakukan maka pihak konsumen berhak untuk memberikan gugatan kepada pihak pelaku usaha karena merasa dirugikan lewat lembaga yang bertugas dalam memberikan penyelesaian sengketa yang terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha. Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 menyebutkan Perlindungan Konsumen (“UUPK”) yang didalamnya mengatur bahwa konsumen dapat memberikan pengajuan gugatan kepada pihak pelaku usaha secara litigasi atau non litigasi melalui BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Banjarmasin: Nusa Media.
- Amirudin & Zainal Asikin. 2013. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Doly, D. *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*. 3 (1).
- Fitriah. 2018. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Kerugian Karena Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Atas Informasi Yang Benar Dalam Rahasia Dagang*. 16 (2).

- Hadiyat, Dedi, 2013, *Kebebasan Pilihan Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hasanah, Ulfia, 2012, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol. 3 No. 1.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Mohammad Daud Ali. 2005. *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Wahyuningdiah, K. 2007. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku*. Jurnal Ilmu Hukum. 1 (2)
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada media Group.