

PENYELESAIAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PRODUK CACAT MENURUT UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Oleh :

Ferdricka Nggeboe *

ABSTRAK

Antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen (pemakai akhir) dari suatu produk merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Produsen membutuhkan dan bergantung kepada dukungan konsumen sebagai pelanggan, di mana tanpa adanya dukungan konsumen maka tidak mungkin produsen dapat menjadi kelangsungan usahanya, sebaliknya konsumen membutuhkan barang dari hasil produksi produsen. Saling ketergantungan kebutuhan tersebut di atas dapat menciptakan suatu hubungan yang terus dan berkesinambungan sepanjang masa. Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran. Namun dalam hubungan ini banyak banyak ditemukan mengalami kecacatan yang mengakibatkan kerugian oleh konsumen seperti obat dan makanan yang mencantumkan tanggal kadaluarsa yang diperlame, penggunaan kelebihan kadar zat kimia dalam makanan, penggunaan zat yang tidak dibolehkan oleh pihak yang berwenang. Permasalahan produk cacat yang dihadapi maka diperlukan penyelesaian hukum bagi konsumen dari produk cacat menurut Undang Undag Nomor 8 Tahun 1999

Kata Kunci: *Penyelesaian Hukum, Konsumen, Produsen*

* Pengajar Program Magister Ilmu Hukum Unbari.

A. Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat yang tidak terbatas menumbuhkan banyak pelaku usaha untuk menghasilkan produk dengan berbagai mutu dan kualitas yang beragam. Dalam proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh produsen (pelaku usaha) produk yang digunakan oleh konsumen kadangkala / banyak ditemukan mengalami kecacatan yang mengakibatkan kerugian oleh konsumen seperti obat dan makanan yang mencantumkan tanggal kadaluarsa yang diperlame, penggunaan kelebihan kadar zat kimia dalam makanan, penggunaan zat yang tidak dibolehkan oleh pihak yang berwenang.

Contoh-contoh yang disebutkan diatas oleh produsen adalah usaha untuk menekan biaya produksi dengan mengharapkan keuntungan yang besar. Dan bagaimana dengan konsumen yang mengalami kerugian dari produk yang cacat tersebut seperti timbulnya kanker, cacat tubuh.

Terjadinya kasus beredarnya produk cacat di masyarakat diakibatkan oleh kurang insentifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen dan juga disebabkan karena lembahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi maupun lembaga yang berwenang menangani masalah pengawasan tersebut.⁶ Seseorang konsumen yang

⁶Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju ,Bandung, 2000, hal.53.

menderita kerugian tersebut akan menuntut pihak produsen (termasuk pedagang, grosir, distributor dan agen) berdasarkan perbuatan melawan hukum, namun dalam prakteknya akan timbul beberapa kendala yang akan menyulitkan konsumen untuk memperoleh kompensasi.

Disisi lain juga akan terdapat beberapa kendala yang disebabkan karena adanya tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum yaitu pihak konsumen atau penggugat harus membuktikan unsur kesalahan pihak produsen atau tergugat, bila konsumen atau penggugat gagal untuk membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak produsen atau tergugat maka gugatannya akan gagal. Padahal bagi konsumen (korban) yang pada umumnya awam. Terhadap proses produksi dalam suatu industri, apalagi yang menggunakan teknologi tinggi yang canggih boleh dikatakan mustahil mampu membuktikan secara tepat di mana letaknya kesalahan yang menyebabkan cacatnya produk atau barang tersebut.

Masalah yang menimpa konsumen Indonesia maka diperlukan perlindungan hukum bagi para konsumen. dengan Diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 dengan harapan terwujudnya wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha (produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan dan sebagainya).

Berdasarkan keterangan di atas, maka selanjutnya akan dibahas tentang bagaimana penyelesaian hukum bagi konsumen dari produk cacat menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 ?

B. Hubungan Antara Konsumen dan Produsen

Secara umum hubungan hukum antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen (pemakai akhir) dari suatu produk merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan mana terjadi karena adanya saling keterkaitan kebutuhan antara pihak produsen dengan konsumen. Menurut Sudaryatmo, hubungan hukum antara produsen dengan konsumen karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat keterkaitan yang cukup tinggi antar yang satu dengan yang lain.¹

Produsen membutuhkan dan bergantung kepada dukungan konsumen sebagai pelanggan, di mana tanpa adanya dukungan konsumen maka tidak mungkin produsen dapat menjadi kelangsungan usahanya, sebaliknya konsumen membutuhkan barang dari hasil produksi produsen. Saling ketergantungan kebutuhan tersebut di atas dapat menciptakan suatu hubungan yang terus dan berkesinambungan sepanjang masa. Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen

¹ Sudaryatmo, "*Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Jakarta, Grafika, 1996, hal 12

yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran.²

Dari hubungan hukum secara individual antara konsumen dengan pelaku usaha telah melahirkan beberapa doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, sebagai berikut :

a. *Let the Buyer Beware (caveat emptor)*

Doktrin ini berasumsi bahwa antara pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Menurut doktrin ini, dalam hubungan jual beli keperdataan yang wajib berhati-hati adalah pembeli (konsumen). Dengan demikian akan menjadi kelsahan dan tanggung jawab konsumen itu sendiri ila ia sampai membeli dan mengkonsumsi produk yang tidak layak. Doktrin ini banyak ditentang oleh gerakan perlindungan konsumen.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usahan mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya, baik barang maupun jasa, dan selama berhati-hati maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan bila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen. Jika

² Basu Swastia dan Irwan, “*Manajemen Modern*”, (Yogyakarta : Liberty, 1997, hal.25

ditafsirkan secara *acontrario*, maka untuk menyatakan pelaku usaha, seseorang (konsumen) harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha tersebut telah melanggar prinsip kehati-hatian.

c. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjadi suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal diluar yang telah diperjanjikan, artinya konsumen boleh menggugat pelaku usaha berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*).³

Dalam pengaturan UUPK, dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha telah melahirkan 2 (dua) bentuk tanggung jawab, yaitu : tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*), ketentuan tersebut terdapat dalam bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK.

Beberapa pengertian tanggung jawab produk :

- a. Tanggung jawab produk yang bisa disebut “*Product liability*” adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*product manufacturer*) atau dari orang atau badan yang

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004, hal.50-52

bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (processor assembier) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (processor assembier) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (seller, distributor) produk tersebut.⁴

- b. Tanggung jawab (tanggung gugat) produk merupakan terjemahan bebas dalam bahasa Indonesia secara populer sering disebut dengan “ product liability” adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugiankonsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.⁵
- c. Tanggung jawab produk dapat diaertikan sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya kedalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Kata “produk” diaertikannya sebagai

⁴ H.E. Saefullah, “*Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*”, Bandung, 1998, hal 5.

⁵Nurmadjito, “*Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam menghadapi Era Perdagangan Bebas*”. Makalah Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era (Fakultas Hukum UNISBA, Bandung,1998)hal.17

barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*).⁶

B. Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999

Lebih dahulu dijelaskan perbuatan-perbuatan yang dilakukan oleh Produsen dalam menghasilkan produk yang digunakan oleh konsumen yang dapat dijerat dengan sanksi pidana menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

Pertama, pelaku usaha memproduksi dan/ atau jasa yang : (a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan estandar yang disyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; (b) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; (c) tidak sesuai dengan usuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut yang sebenarnya; (d) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan

⁶ Shidarta, *Op. Cit.* hal.65

barang dan/ jasa tersebut; (e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut; (f) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut; (g) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; (h) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal yang dicantumkan dalam label; (i) tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isis bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat; (j) tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka dapat sanksi pidana penjara maksimal 5 tahun pidana denda maksimal Rp 2 milyar adalah (pasal 8 ayat 1)

Kedua, pelaku usaha memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut (Pasal 8 ayat 2).

Ketiga, pelaku usaha memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar (Pasal 8 ayat 3).

Keempat, pelaku usaha melakukan pelanggaran Pasal 8 ayat I dan ayat 2 dalam bentuk memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta tidak menariknya dari peredaran (Pasal 8 ayat 4).

Kelima, pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, suatu barang dan, atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah-olah: (a) barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu; (b) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru; (c) barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu; (d) barang dan/ atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi; (e) barang dan/ atau jasa tersebut tersedia; (f) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi; (g) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu; (h) barang tersebut berasal dari daerah tertentu ; (i) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan /atau jasa lain; (j) menggunakan

kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap; (k) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti (Pasal 9 ayat 1).

Keenam, pelaku usaha memperdagangkan barang dan /atau jasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat 1 (Pasal 9 ayat 2).

Ketujuh, pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Pasal 9 ayat 1 tetap melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut (Pasal 9 ayat 3).

Kedelapan, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dalam menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, kegunaan suatu barang dan/atau jasa, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa, bahaya penggunaan barang dan/atau jasa (Pasal 10).

Kesembilan, pelaku usaha dalam 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 (Pasal 13 ayat 2).

Kesepuluh, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen (Pasal 15).

Kesebelas, pelaku usaha periklanan memproduksi iklan yang: (a) mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/; atau jasa; (b) mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa; (c) membuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan / atau jasa; (d) mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seijin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan (Pasal 17 ayat 1).

Keduabelas, pelaku usaha periklanan melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan Pasal 17 ayat 1 (Pasal 17 ayat 2).

Ketigabelas, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan / atau perjanjian apabila : (a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; (b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; (c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh

konsumen; (d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran; (e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; (f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa; (g) menyatakan tanduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; (h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran (Pasal 18 ayat 1).

Keempat belas, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit di mengerti (Pasal 18 ayat 2). *Kelima belas*, pelaku usaha tidak menyesuaikan klausula baku yang bertentangan undang-undang ini (Pasal 18 ayat 4).

Pidana penjara maksimal 2 tahun atau pidana denda maksimal Rp 500 juta dikenakan pada pelaku usaha, jika:

Pertama, pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, mengelabui /menyesatkan konsumen dengan cara: (a) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu; (b) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi; (c) tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain; (d) tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang lain; (e) tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa lain; (f) menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral (Pasal 11).

Kedua, pelaku usaha dalam 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 yang telah ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan (Pasal 12).

Ketiga, pelaku usaha dalam menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dari atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud

tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya (Pasal 13 ayat 1).

Kempat, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan, mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa, memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan, mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan (Pasal 14).

Kelima, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan, tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau standar mutu tertentu.

Keenam, pelaku usaha periklanan dalam memproduksi iklan tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/ atau jasa (Pasal 17 ayat 1 butir d).

Ketujuh, pelaku usaha periklanan dalam memproduksi iklan melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan periklanan (Pasal 17 ayat 1 butir f).

Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan. Karena sejak awal, para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan

menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum dan konsumen dapat memilih jalan penyelesaian diluar pengadilan. Hal mana dipertegas oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK tentang penyelesaian Sengketa , yang mengatakan Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dengan demikian berdasarkan ketentuan pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara-cara sebagai berikut;

- a. penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan pasal 1851 sampai pasal 1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal – pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (*dading*);
- b. Penyelesaian melalui pengadilan . penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku;

c. Penyelesaian di luar pengadilan melalui badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁷

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga cara penyelesaian yang ditawarkan oleh pasal 45 ayat (2) diatas, sesuai keinginan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa sehigga dapat meciptakan hubungan baik antara perusahaan/pelaku usaha dengan konsumen.

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum

Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku uusaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasa 45 diatas.

Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam pasal 46 ayat (1) UUPK, yaitu :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan

⁷Rachmadi Usman, Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta, PT. Grasindo, 2002,hal. 224

- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/ atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pengaturan yang diberikan oleh pasal 46 ayat (1) UUPK maksudnya adalah:

1. Bahwa secara personal (gugatan seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan) sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) sebagaimana yang ditentukan dalam UUPK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.

2. sedangkan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud huruf b, huruf c, dan huruf d pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen diajukan melalui peradilan umum. Penyelesaian melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku saat ini.

Mengenai gugatan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama sebagaimana yang diatur huruf b pasal 46 ayat (1) UUPK, dalam penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK, ditegaskan bahwa : “Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class Action*”. “Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.

Penuntutan penyelesaian sengketa konsumen dengan mengajukan gugatan *class action* melalui peradilan umumtelah dibolehkan sejak keluarnya UUPK yang mengatur *class action* ini di indonesia. Tentu saja ini merupakan angin segar yang diharapkan akan membawa perubahan terhadap perlindungan konsumen di indonesia khususnya perlindungan konsumen di bidang tenaga listrikan. Gugatan *class action* akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan

pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan misal terhadap orang banyak.⁸

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila :

- a. Para pihak memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁹

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukumacara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Keadaan ini sebenarnya lebih banyak membawa kesulitan bagi konsumen jika berperkaradi peradilan umum. Adapun kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di pengadilan adalah :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

⁸Lihat Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2002 tentang *Acara Gugatan Perwakilan Kelompok* bagian Menimbang huruf c.

⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Miru, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta , PT. Raja Grafindo Persada, 2004., hal. 234

4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.¹⁰

Di antara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang termasuk banyak dikeluhkan para pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengharapkan penyelesaian yang cepat terhadap perkara mereka.

Usaha-usaha penyelesaian sengketa konsumen secara cepat terhadap gugatan atau tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap produser/pelaku usaha telah diatur dalam UUPK yang memberikan kemungkinan setiap konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketanya di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dalam undang – undang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya hukum banding dan kasasi dalam BPSK tersebut (pasal 54 ayat (3) UUPK).

Namun ketentuan yang menyatakan bahwa putusan BPSK adalah bersifat ginal dan mengikat ternyata bertentangan dengan yang diatur dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memberikan kesempatan pada para pihak yang bersengketa di BPSK untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang telah diterima kepada Pengadilan Negeri

¹⁰*Ibid.*,hal.237

paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan Umum

Untuk mengatasi berlakunya proses pengadilan di peradilan umum, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Pasal 45 ayat (1) UUPK 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 para pihak yang lain bersengketa. Ini berarti sengketa di pengadilan tetap dibuka para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Pasal 47 UUPK menyebutkan : Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau jasa mengenai tindak tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara, yang dapat berupa: *arbitrase, mediasi, konsultasi, minitrial, summary jury trial, settlement*

conference , serta bentuk lainnya.¹¹ Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan. UUPK dalam pasal 52 tentang tugas dan wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa , yaitu :

1. Mediasi
2. Arbitrase, dan
3. Konsiliasi

Secara lengkap tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut pasal 52 UUPK adalah :

- 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

¹¹*Ibid*, hal.233. Mengutip Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1997), hal.186

- 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;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana yang 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 perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang- undang ini.

Memperhatikan ketentuan di atas, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi , pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan berbagai tempat pengaduan

dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang di duga dilakukan oleh pelaku usaha.

Adapun keanggotaan dari BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur, seperti yang telah ditentukan dalam pasal 49 ayat (3) dan (4) UUPK yaitu :

1. Unsur pemerintah (3-5 orang)
2. Unsur Konsumen (3-5 orang)
3. Unsur pelaku usaha (3-5 orang)

Adapun yang menjadi pembahasan di sini adalah tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara-cara : mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

1. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (*a third party*) suatu pihak luar yang netral (*a neural outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasa tersebut, mediator berada ditengah – tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.¹²

¹²Yusuf Shofie , “Konsumen dan Tindak pidana Korporasi,” Jakarta, Ghalia Indonesia, 2002. hal. 23

Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakekatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah : karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud , biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.¹³

2. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.¹⁴ Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk

¹³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*hal.257

¹⁴*Ibid.* Mengutip pengertian Arbitrase berdasarkan pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang *Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa*

memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Menurut Rachmadi Usman, lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif
- c. Para pihak yang memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, di samping jujur dan adil.
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase;
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.¹⁵

¹⁵ Rachmadi Usman, *Op.Cit*, hal. 4-5

Walaupun arbitrase memiliki kelebihan, namun akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa yang lain, karena :

- a. Biaya mahal, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan seperti biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli.
- b. Penyelesaian yang lambat, walau banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam waktu 60-90 hari, namun banyak juga sengketa yang memakan waktu panjang bahkan bertahun – tahun, apalagi jika ada perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase serta hukum yang ditetapkan, maka penyelesaiannya akan bertambah rumit.

16

3. Konsiliasi

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan

¹⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*hal.250

dengan mediator dalam menawarkan pilihan (*options*) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak dimana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dan aribrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikataan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kseukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (diluar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator , arbitrase ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator , arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui

konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

D. Daftar Pustaka

- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju ,Bandung, 2000
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Grafika, 1996
- Basu Swastia dan Irwan, *Manajemen Modern*, (Yogyakarta : Liberty, 1997),
- H.E. Saefullah, “*Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*”, Bandung, 1998,
- Nurmadjito, “*Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam menghadapi Era Perdagangan Bebas*”. Makalah Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era, Fakultas Hukum UNISBA, Bandung,1998
- Rachmadi Usman, Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta:PT. Grasindo, 2002
- Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaiab Sengketa*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1997