

BAHAN KULIAH ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DAGANG
Week XI
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Pengertian dan Bentuk-bentuk Sengketa Konsumen

Perkembangan di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai macam variasi barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi demikian di satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen mengenai barang dan jasa terpenuhi. Namun disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada dalam posisi yang lemah. Dalam kegiatan ekonomi dan perdagangan pada umumnya pihak konsumen mempunyai posisi tawar yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen terkadang tidak dapat berbuat banyak ketika menerima barang dan/atau jasa yang kondisinya kurang sesuai dengan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Sehubungan dengan itu, maka dalam upaya meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, maka diterbitkanlah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam ketentuan umum UUPK dijelaskan berbagai macam definisi mengenai subject dan object yang terkait dengan perlindungan konsumen ini, antara lain:

1. Pasal 1 angka 1 UUPK: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Pasal 2 angka 2 UUPK: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pasal 1 angka 3 UUPK: Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan 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. Ditambahkan dalam pasal penjelasannya "Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain lain.
4. Pasal 1 angka 4 UUPK: Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Pasal 1 angka 5 UUPK: Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Pasal 1 angka 9: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
7. Pasal 1 angka 11: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
8. Pasal 1 angka 12: Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Adapun tentang pengertian sengketa konsumen, UUPK tidak memberikan definisi secara jelas, akan tetapi berdasar pada Pasal 1 angka 11 UUPK dan beberapa ketentuan lain dalam UUPK, dapat dikemukakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha

dan konsumen, dengan demikian sengketa konsumen dapat diartikan sebagai tiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia barang dan/atau jasa (pelaku usaha) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai produk tertentu.

Adapun bentuk-bentuk sengketa konsumen bisa dilihat dari jenis-jenis larangan bagi para pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 8-18 UUPK.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Hak Konsumen

Pasal 4 UUPK menyebutkan tentang hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau 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/atau 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 mendapat 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.

2. Hak Pelaku Usaha

Pasal 6 UUPK menyebutkan hak-hak dari pelaku usaha adalah sebagai berikut:

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

3. Kewajiban Konsumen

Pasal 5 UUPK menyebutkan kewajiban konsumen antara lain:

- 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.

4. Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 UUPK menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha, yaitu:

- 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Kedudukan Konsumen

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum konsumen, yaitu:

1. Prinsip *Let the Buyer Beware (Caveat Emptor)*

Asas ini berasumsi pelaku usaha dan konsumen adalah 2 pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen.

2. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk barang dan/atau jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Jika ditafsirkan secara *a-contrario*, maka memperlakukan si pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian.

3. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual.

4. Kontrak Bukan Syarat

Seiring dengan bertambah kompleksnya transaksi konsumen, prinsip *The Privity of Contract* tidak mungkin lagi dipertahankan secara mutlak, jadi kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum.

D. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Dalam UUPK, penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X Pasal 45-48.

Pasal 45 UUPK menyebutkan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang, bersengketa.

Dengan demikian, pada hakekatnya cara penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat digunakan 2 jalur, yaitu:

1. Jalur litigasi (melalui lembaga peradilan)
2. Jalur non-litigasi (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen – BPSK dan *Alternative Dispute Resolution* – ADR)

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 UUPK, yang menyatakan “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

Merujuk pada Pasal 46 ayat (1) UUPK, bentuk gugatan yang dapat dilakukan melalui pengadilan ada 3 macam, yaitu:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan 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.

Dalam hukum perlindungan konsumen, secara umum proses beracara dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha mengenal adanya tiga macam gugatan, yaitu:

1. *Small Claim*

Small claim dapat diartikan sebagai peradilan kilat dengan hakim tunggal, prosedur sederhana, tidak ada keharusan menggunakan pengacara, tidak ada upaya banding dan biaya ringan.

2. *Class Action*

Class action atau gugatan perwakilan kelompok diakomodir dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK.

3. *Legal Standing*

Selain *class action* UUPK juga mengakomodir proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu. Hal ini diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c jo. Pasal 1 angka 9 UUPK dan secara teknis diatur dalam PP Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

F. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

1. BPSK

BPSK dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Tugas dan wewenang BPSK disebutkan dalam Pasal 52 UUPK, 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.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Secara teknis diatur dalam Surat Keputusan (SK) Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (SK terlampir pada bagian akhir materi ini)

G. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ADR

Seperti dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, selain melalui lembaga peradilan dan BPSK, sengketa konsumen juga bisa diselesaikan melalui ADR. ADR yang paling umum dilakukan adalah dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.