

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA YANG TIDAK MENGGUNAKAN KARTU GARANSI BERBAHASA INDONESIA BERDASARKAN PASAL 2 PERMENDAG NOMOR 19 TAHUN 2009 DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Axel whilantio, Fitria Olivia
Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul. Jakarta
Jalan Arjuna Utara No.9, Jakarta Barat
awhilantio@gmail.com

Abstract

Entering the era of globalization and free trade, the competition for life is higher, the flow of trade in goods and / or services is expanding even across national borders and the public's need for information is even higher. This causes more and more goods and / or services on the market. This condition actually provides benefits for consumers because consumers' needs for the desired goods and / or services will be fulfilled. In addition, they can also choose goods and / or services according to their desires and abilities. On the other hand, this condition will force businesses to look for effective marketing methods to increase consumer buying interest in the goods and / or services they offer. Unwise methods are often used which can cause harm to consumers. Based on this the writer raised the problem, namely how sanctions business actors who do not include Indonesian in the warranty card and what legal remedies can be done by consumers in this study the author uses normative research methods, namely methods that use secondary data as initial data from library studies using the regulation of consumer protection and PERMENDAG No. 19 of 2009. the results of the analysis found that sanctions still have not been given to PT Acer as a business actor that has harmed consumers, namely the author's informant so that in this case it is necessary to prevent and impose sanctions if there are more violations in the warranty card which are not accompanied by Indonesian.

Keywords: *guarantee, sanctions, konsumen*

Abstrak

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan untuk hidup semakin tinggi, arus perdagangan barang dan / atau jasa semakin meluas bahkan melintasi batas negara dan kebutuhan masyarakat akan informasi semakin tinggi. Hal ini menyebabkan semakin banyak barang dan / atau jasa di pasar. Kondisi ini sebenarnya memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan / atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan / atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan mereka. Di sisi lain, kondisi ini akan memaksa bisnis untuk mencari metode pemasaran yang efektif untuk meningkatkan minat beli konsumen pada barang dan / atau layanan yang mereka tawarkan. Metode yang tidak bijaksana sering digunakan yang dapat membahayakan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengangkat masalah, yaitu bagaimana sanksi pelaku usaha yang tidak memasukkan bahasa Indonesia dalam kartu garansi dan solusi hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian normatif, yaitu metode yang menggunakan data sekunder sebagai inisial. data dari studi pustaka menggunakan peraturan perlindungan konsumen dan PERMENDAG No. 19 tahun 2009. hasil analisis menemukan bahwa sanksi masih belum diberikan kepada PT Acer sebagai pelaku bisnis yang telah merugikan konsumen, yaitu informan penulis sehingga dalam dalam hal ini perlu untuk mencegah dan menjatuhkan sanksi jika ada lebih banyak pelanggaran dalam kartu garansi yang tidak disertai oleh orang Indonesia.

Kata kunci: *jaminan, sanksi, konsumen*

Pendahuluan

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi, arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas bahkan melintasi batas-batas wilayah suatu negara dan kebutuhan masyarakat akan informasi pun semakin tinggi. Ini menyebabkan semakin

banyaknya barang dan/atau jasa di pasaran. Kondisi ini sebenarnya memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Di sisi lain, kondisi ini akan memaksa para pelaku usaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka demikian, upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting dan mutlak harus segera dicari solusinya.

Melihat permasalahan ini, Indonesia pun meresponnya dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. UUPK ini di Indonesia dan dapat menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. UUPK ini mulai berlaku pada tanggal 4 April 2000.

Sejak UUPK diberlakukan dan seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan produk teknologi khususnya produk telematika dan elektronika di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat (Tifa, 2013).

Hal ini menyebabkan semakin tingginya produksi, pemasaran dan penjualan produk-produk tersebut dipasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk telematika dan elektronika yang tidak diikuti dengan pengawasan yang ketat, maka muncullah berbagai produk yang tidak memiliki kualitas yang baik. Sehingga banyak produk yang baru saja dibeli tetapi sudah mengalami kerusakan.

Pelaku usaha begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK, seperti mengabaikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan melanggar hak-hak konsumen. Kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Sedangkan Pelanggarannya yaitu pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan. Ketentuan mengenai jaminan/garansi diatur dalam Pasal 25 UUPK yang isinya sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi

tawarkan. Metode-metode yang kurang bijak pun sering kali digunakan yang dimana hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan

dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut;

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Sehubungan dengan substansi dari Pasal ini, maka ditarik suatu kesimpulan bahwa kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Artinya meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan pelaku usaha. Sedangkan ketentuan mengenai jaminan atau garansi, UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak (Ahamdi, 2010). Artinya bahwa tuntutan ganti rugi mengenai jaminan atau garansi ini baru bisa dilakukan jika telah ditentukan lebih dahulu dalam suatu perjanjian. Sehingga dalam hal ini, permasalahan jaminan yang sering didengar dengan kata garansi pun merupakan salah satu permasalahan dibidang perlindungan konsumen yang wajib ditangani oleh pemerintah.

Garansi adalah keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. (Ahamdi, 2010)

Garansi ini sangat bermanfaat bagi konsumen, sebab selain menjamin kualitas suatu produk, garansi ini juga dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan atau kesalahan dalam suatu produk. Garansi itu tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. Manfaat garansi bagi pelaku usaha yaitu dapat membatasi klaim yang berlebihan dari konsumen dan garansi juga dapat dijadikan sebagai salah satu strategi promosi bagi suatu produk sebab produk dengan garansi yang lebih lama itu menandakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.

Garansi sebenarnya merupakan salah satu bagian dari perjanjian kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk memperbaiki atau mengganti produk yang mengalami kerusakan atau cacat akibat kesalahan atau kegagalan bahan selama masa garansi yang diperjanjikan. Garansi juga merupakan tahap

purnatransaksi dari tahapan- tahapan transaksi konsumen. Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu seperti menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu Garansi yang diberikan itu biasanya dalam bentuk surat. (Ade, 2005). Surat itu disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Kartu garansi ini sangat penting ketika suatu toko tempat konsumen membeli produk mengalami bangkrut atau pailit. Maka konsumen dapat langsung ke Layanan Purna Jual (*Service Center*) yang ada dikartu tersebut. Mengingat pentingnya kartu jaminan/garansi purna jual itu dan untuk melengkapi UUPK, maka dikeluarkanlah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika. Keputusan ini kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Peraturan ini mewajibkan agar produk telematika dan elektronika menyertakan kartu jaminan/garansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 yang isinya berupa:

- (1) Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.
- (2) Kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai kebutuhan.

Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) dan (3) Peraturan Menteri Perdagangan ini dijelaskan bahwa:

- (2) Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang-kurangnya:
 - a. Masa garansi;
 - b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
 - c. Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
 - d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
 - e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan

- f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

(3) Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:

- a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
- b. Ketersediaan suku cadang;
- c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Dengan adanya peraturan ini diharapkan para konsumen terhindar dari pembelian barang yang cacat/rusak. Namun pada kenyataannya masih banyak konsumennn mendapati bahwa produk yang dibeli secara online tidak memiliki kartu garansi. Keadaan ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak atau belum menyadari kewajibannya untuk menyediakan kartu jaminan/garansi purna jual terhadap produk-produk telematika dan elektronika yang mereka pasarkan. Di lain pihak, pemerintah belum melakukan pengawasan yang ketat terhadap produk-produk tersebut. Selain itu, pihak konsumen juga enggan menyikapi hal ini secara kritis seperti melayangkan protes, mengadukan ke lembaga perlindungan konsumen dan juga melakukan tuntutan jika merasa dirugikan.

Kondisi konsumen tersebut dilatarbelakangi alasan beragam. Alasan paling dominan adalah tidak mau repot, khawatir urusan menjadi lebih panjang dan tidak mau terlibat urusan di kepolisian. Masyarakat juga pesimistis laporannya akan ditanggapi dengan baik, tidak tahu persis ke mana harus mengadukan kasus yang dihadapinya dan takut pada besarnya biaya pengaduan. Sebagian masyarakat malah takut kasus yang menyimpannya akan menimbulkan kehebohan jika mereka mengadukan kasus tersebut. (Siahaan, 2005). Sebagaimana uraian latar belakang diatas mengingat bagaimana pentingnya sebuah kartu garansi terutama terhadap produk yang dijual di Indonesia penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap produk daring yang tidak disertai kartu jaminan garansi dalam bahasa Indonesia

Metode Penelitian

Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini yaitu penelitian normatif yaitu metode yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya yang kemudian dilanjutkan dengan data primer. Data primer tersebut diperoleh melalui keterangan dan informasi. (Soerjono, 2000).

Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian normatif di lakukan dengan Data Sekunder yang dilakukan dengan pendekatan bahan pustaka hukum diantaranya adalah peraturan perundang-undangan, konseptual, sejarah, dan perbandingan. Melalui perundang-undangan dan pendekatan konseptual dilakukan pengkajian terhadap keseluruhan ketentuan hukum yang berlaku untuk di refleksikan dan di argumentasikan secara teoritis berdasarkan konsep dasar hukum.

Hasil dan Pembahasan Pengertian Garansi

Secara bahasa, kata garansi diambil dari bahasa Inggris "*guarantee*" yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, mempunyai arti tanggungan atau jaminan yang diberikan produsen kepada pembeli bahwa barang yang diproduksi terbebas dari kesalahan atau cacat dari pabrik untuk jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut ensiklopedi Indonesia, garansi adalah bagian suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan. Apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat, maka segala biaya perbaikannya di tanggung oleh penjual, sedang peraturan- peraturan garansi tertulis pada suatu surat garansi (Sri Redjeki, 2000).

Garansi merupakan surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan. Adanya garansi menunjukkan keunggulan dan kualitas dari sebuah produk. Jadi yang dimaksud dengan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat barang yang tersembunyi. Dan merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi. (Sri Redjeki, 2000)

Garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen (*post-consumer transaction*) yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan. Garansi dapat dinyatakan secara tegas (*express warranty*) maupun secara tersirat (*implied warranty*). Di Indonesia, masyarakat juga mengenal perbedaan antara garansi pabrik dan garansi toko. Garansi pabrik lazimnya dinyatakan secara tegas dan tertulis, sementara garansi toko

disampaikan secara lisan. Garansi yang disebutkan terakhir ini biasanya hanya berlaku dalam hitungan hari. (Muchsin, 2000)

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, diharapkan terjadinya persaingan jujur karena arus barang dan/atau masuk ke suatu negara secara bebas. Persaingan jujur adalah suatu persaingan dimana konsumen dapat memiliki barang dan atau jasa karena jaminan kualitas dengan harga yang wajar. Jaminan kualitas produk tersebut menjamin produk terbebas dari kesalahan dalam pekerjaan dan kegagalan bahan. Jaminan produk merupakan bagian dari hukum jaminan. Sumber pengaturan hukum jaminan terdapat dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan beberapa peraturan diluar Kitab Undang-undang Hukum Perdata serta mengacu kepada ketentuan hukum adat. Dalam Buku III Kitab Undang- undang Hukum Perdata diatur mengenai jaminan kebendaan yang meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai, dan hipotek. Sedangkan dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata diatur mengenai jaminan perseorangan, yaitu penanggungan utang (*borgtocht*), perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.(Nasution, 1995)

Jaminan Garansi Dalam Perlindungan Konsumen

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, diharapkan terjadinya persaingan jujur karena arus barang dan/atau masuk ke suatu negara secara bebas. Persaingan jujur adalah suatu persaingan dimana konsumen dapat memiliki barang dan atau jasa karena jaminan kualitas dengan harga yang wajar.

Jaminan kualitas produk tersebut menjamin produk terbebas dari kesalahan dalam pekerjaan dan kegagalan bahan. Jaminan produk merupakan bagian dari hukum jaminan. Sumber pengaturan hukum jaminan terdapat dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan beberapa peraturan diluar Kitab Undang-undang Hukum Perdata serta mengacu kepada ketentuan hukum adat. Dalam Buku III Kitab Undang- undang Hukum Perdata diatur mengenai jaminan kebendaan yang meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai, dan hipotek. (Kamello, 1998)

Berdasarkan uraian di atas, perjanjian garansi dikategorikan sebagai jaminan perorangan. Maka disimpulkan bahwa jaminan produk termasuk bagian dari jaminan perorangan. Menurut Sri Soedewi Masjchoen jaminan perorangan adalah jaminan yang menimbulkan hubungan langsung pada perorangan tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, terhadap harta kekayaan debitur umumnya. Adapun unsur jaminan perorangan berdasarkan pengertian

tersebut yaitu menimbulkan hubungan langsung pada orang tertentu, hanya dapat dipertahankan pada debitur tertentu, dan terhadap harta kekayaan debitur umumnya.

Subekti mengartikan jaminan perorangan sebagai suatu perjanjian antara seorang berpiutang (kreditur) dengan seorang ketiga, yang menjamin dipenuhinya kewajiban si berhutang (debitur). Ia bahkan dapat diadakan di luar atau tanpa si berhutang tersebut.

Perjanjian garansi diatur dalam Pasal 1316 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yaitu bahwa meskipun demikian adalah diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin seorang pihak ketiga, dengan menjanjikan bahwa orang ini akan berbuat sesuatu, dengan tidak mengurangi tuntutan pembayaran ganti kerugi terhadap siapa yang telah menanggung pihak ketiga itu atau yang telah berjanji, untuk menyuruh pihak ketiga tersebut menguatkan sesuatu, jika pihak ini menolak memenuhi perikatannya. (Kamello, 1998)

Dengan adanya peraturan ini, maka dapat dikatakan bahwa garansi tidak harus digantungkan lagi terhadap ada atau tidaknya ditentukan dalam suatu perjanjian. Artinya meskipun dalam perjanjian para pihak tidak ditentukan mengenai garansi, pihak konsumen dapat menuntut ganti kerugian terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dalam menyediakan kartu garansi. (Harry, 1980)

Dalam ensiklopedia Indonesia disebutkan bahwa garansi atau yang lazim pula disebut *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Surat tersebut biasa disebut dengan kartu garansi atau kartu jaminan. Definisi mengenai kartu garansi/kartu jaminan ini dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009, yaitu kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Dalam Pasal 2 ayat (1) Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009 ini dinyatakan bahwa Setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia. Ketentuan dalam Pasal 2 ayat (1) Permendag ini mengindikasikan bahwa pemerintah tidak ingin lagi melihat ada produk telematika dan elektronika tertentu yang tidak memiliki kartu garansi beredar dipasaran. Hal ini sebenarnya merupakan salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mengurangi peredaran produk illegal. Garansi yang diberikan oleh penjual

dipasaran ada dua macam yaitu garansi toko dan garansi resmi. Garansi toko ini diberikan oleh toko tempat membeli suatu produk dengan tujuan untuk memberikan jaminan. Garansi toko ini diberikan karena sebenarnya produk tersebut tidak disertai dengan garansi resmi, dengan kata lain produk tersebut diperoleh secara illegal.

Penjual bermaksud menjual produk dengan kualitas sama akan tetapi dengan harga yang lebih murah untuk menarik minat konsumen namun sebenarnya barang yang dijual itu adalah barang yang ilegal, dipasok secara sembunyi-sembunyi tanpa sepengetahuan pemerintah guna menghindari pajak. Produk seperti ini tidak memiliki garansi resmi (Ahmadi, 1998).

Garansi resmi adalah garansi yang diberikan terhadap produk yang dalam peredarannya memperoleh izin resmi dari Pemerintah Republik Indonesia khususnya Dinas Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia (Shofie, 2005). Kemudian dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan No.19/MDAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a) Masa garansi;
- b) Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan; Pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- c) Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*Service Center*);
- d) Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- e) Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor.

Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan No.19/MDAG/PER/5/2009 ditentukan bahwa pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*Service Center*), ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan, dan penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Dalam ketentuan Pasal 5 ditentukan bahwa produsen atau importir produk telematika dan elektronika harus memiliki paling sedikit 6 (enam) pusat pelayanan purna jual yang berada di kota besar dan/atau di perwakilan daerah beredarnya produk telematika dan elektronika, jika produsen dan importir tidak memiliki pelayanan purna jual harus bekerjasama dengan pihak lain yang dibuktikan dengan Surat Perjanjian Kerjasama.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berkesimpulan bahwa kartu garansi ini sangat

penting karena selain menjamin mengenai adanya garansi terhadap suatu produk juga memberikan kejelasan kepada pembeli tentang di mana sebenarnya pelayanan purna jual suatu produk, karena ternyata alamat pelayanan purna jual suatu produk tercantum dalam kartu garansi.

Pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Menurut Taufik Simatupang bidang-bidang perlindungan konsumen dapat dirinci sebagai berikut: (Anak Agung, 2000)

1. Keselamatan fisik
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
3. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang dan jasa
4. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok
5. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen untuk melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
6. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi
7. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

Dalam Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 dijelaskan bahwa Pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional. Standar ini menetapkan ketentuan umum jasa pelayanan purna jual terhadap barang yang pemanfaatannya berkelanjutan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi.

Pengertian tentang layanan purna jual dapat juga dilihat dalam Pasal 1 angka 12 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar. Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun.

Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorang 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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan

usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. (Kamello, 1998)

Dalam defenisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara eropa khususnya belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau orang perorang. Dalam Pasal 3 *Directive Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Mendefenisikan Pelaku usaha/produsen adalah (Kamello, 1998)

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nam, merek atau suatu tanda pembedaan yang lain pada peroduk, mejadikan dirinya sebagai produsen
2. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang dalam arti produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen.
3. Dalam hal suatu produsen tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderiata kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana dimaksud dalam ayat 2, sekalipun nama produsen dicantumkan.

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. (Harry, 1980).

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen dapat

diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen.

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.

Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan 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.”

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan, (kooperasi) dalam segala usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain. Definisi hukum perlindungan konsumen tidak dicantumkan di dalam UUPK tetapi yang dicantumkan hanya mengenai definisi perlindungan konsumen. Definisi tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, isinya yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen (Ahamdi, 2000). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu: (Yusuf, 2009)

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999) dan
2. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).

Pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha.

Menurut Taufik Simatupang bidang-bidang perlindungan konsumen dapat dirinci sebagai berikut: (Anak Agung, 2000)

1. Keselamatan fisik
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
3. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang dan jasa
4. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok
5. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen untuk melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
6. Program pendidikan dan penyebaran informasi
7. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

Jenis-Jenis Pelaku Usaha

Wujud dari pelaku usaha :

1. Orang perorangan, yakni setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri;
2. Badan usaha, yakni kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yakni :
3. Badan hukum. Menurut hukum badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.
4. Bukan badan hukum. Jenis badan usaha selain ketiga bentuk badan usaha diatas dapat dikategorikan sebagai badan usaha bukan badan hukum, seperti firma, atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental. Misalnya, pada saat mobil Anda mogok karena terjebak banjir, ada tiga orang pemuda yang menawarkan untuk mendorong mobil Anda dengan syarat mereka diberi imbalan Rp. 50.000,-. Tiga orang ini dapat dikategorikan sebagai badan usaha bukan badan hukum.

Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini:

1. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
2. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia

Perbedaan antara didirikan, berkedudukan dan melakukan kegiatan adalah bahwa Didirikan erat kaitannya dengan badan hukum. Misalnya PT A, berdasarkan anggaran dasarnya didirikan di Indonesia. Sedangkan berkedudukan cakupannya lebih luas dari didirikan. Selain terdapat pada badan hukum, juga melekat pada non badan hukum, baik individu maupun sekelompok orang. Ini dapat ditemukan di tanda pengenal, seperti KTP atau

surat izin praktek. Lalu istilah melakukan kegiatan lebih luas dibanding berkedudukan. (Siahaan, 2005)

Hak Pelaku Usaha

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "*konsument*", konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembentuk. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan sebagai berikut: "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. (Ahmadi, 2008)

Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan serta penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Istilah hukum, perlindungan hukum, perlindungan konsumen dan konsumen yang terdapat dalam Hukum Perlindungan Konsumen guna mempermudah kajian tentang Hukum perlindungan Konsumen. Diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat secara umum;

b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat konsumen;

c. Konsumen

Konsumen adalah setiap 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. Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang disebut sebagai konsumen dalam perundang-undangannya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik

menyangkut harga dan cara- cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Undang- undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 undang-undang No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undang- undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris- Amerika), atau *consument*/itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Konsumen dapat berupa:

1. Pemakai barang hasil produksi;
2. Penerima pesan iklan;
3. Pemakai jasa (pelanggan).

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepekat;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Perlindungan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih, terutama konsumen muslim, dimana sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam Islam. Karena dalam Islam, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah Swt. Maka perlindungan konsumen merupakan kewajiban negara.

Hak Konsumen

Seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, berikut ini adalah hak-hak konsumen:

- 1 Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang maupun jasa. Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda konsumen.
- 2 Konsumen berhak untuk memilih barang/ jasa serta mendapatkan barang/ jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hal ini agar konsumen tidak mau mengkonsumsi barang/jasa yang membahayakan keselamatan jiwanya juga hartanya. Untuk itu konsumen harus diberi bebas dalam memilih barang/jasa yang akan di konsumsinya. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasanya
- 3 Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang/ jasa yang dibeli. Sebelum memilih. Konsumen tentu harus memperoleh informasi inilah
- 4 Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya terkait barang/ jasa yang dipakai.

- 5 Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6 Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7 Konsumen berhak untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8 Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian, jika barang/ jasa yang diterima tidak sesuai dengan semestinya.

Hak-Hak Yang Diatur Dalam Ketentuan Perundang-Undangan Lainnya

Dalam membeli produk elektronik tentu konsumen memiliki hak. Dalam prakteknya, secara khusus hak tersebut dapat diklasifikasikan dalam dua situasi, yaitu hak saat membeli dan hak setelah membeli. Hak saat membeli misalnya dalam hal pelayanan (*service*) yang baik, pembeli harus dilayani dengan baik oleh si penjual saat hendak membeli suatu produk.. Sedangkan Hak sesudah membeli selain memperoleh barang adalah misalnya mendapatkan suatu garansi, hak setelah proses jual beli terjadi ini disebut hak layanan purna jual.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hal-hal yang merupakan hak konsumen. Hak konsumen tersebut terdapat pada Pasal 4 yang berisi, hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif .
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas memang menjamin adanya kepastian hukum untuk konsumen dan menyeimbangkan posisi konsumen terhadap produsen. Namun dalam peristiwa jual beli barang, seringkali pelaku usaha melakukan kecurangan untuk menghindarkan diri dari kewajiban ganti kerugian, seperti melakukan pencantuman klausul baku , antara lain seperti “barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan” telah dianggap biasa oleh pelaku usaha dan konsumen juga tidak mempunyai pilihan. Namun pencantuman klausul baku yang demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian, karena melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Ahamdi, 2008).

Oleh karena itu konsumen harus sadar akan hak-hak yang mereka punyai sebagai seorang konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha. Ada 3 hal yang dapat dipergunakan konsumen dalam melindungi hak- haknya dari segi hukum perdata dan dapat menuntut pertanggung jawaban produsen atas kerugian akibat produk yang dihasilkannya terdapat cacat yang tersembunyi, yaitu: (Adrian, 2008)

Karena adanya perikatan atau perjanjian antara konsumen dengan Pengusaha atau Produsen (*privity of contract*) sebagaimana adanya prinsip yang mengatakan tidak ada perikatan atau perjanjian tidak ada tanggung jawab (*no privity no liability*) seperti yang tertulis dalam pasal 1338 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang berbunyi :

“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang- undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang.”

Syarat sahnya suatu perjanjian harus memenuhi isi Pasal 1320 dan Pasal 1339 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata. Adapun isi Pasal 1320 yaitu :

“Untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal.

Isi Pasal 1339 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata adalah sebagai berikut:

“Persetujuan-persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang

menurut sifat persetujuan diharuskan oleh keputusan, kebiasaan, atau undang-undang.”

Konsumen juga dapat menuntut produsen dalam hal Perbuatan Melawan Hukum yang terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata dimana pasal ini berkaitan dengan Pasal 1366 dan 1367 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata. Pengusaha atau produsen tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan kesalahannya tetapi juga oleh karena kelalaiannya dan pengusaha atau produsen juga bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya dibawah pengawasannya.

Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata ini menganut prinsip praduga tidak bersalah (*presumption of fault*) dimana pengusaha atau produsen diduga tidak bersalah atas suatu perbuatan yang dilakukan olehnya sebelum dapat dibuktikan perbuatan itu merupakan kesalahan maka beban pembuktian adanya kesalahan yang menggugat di pengadilan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1865 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata. Hal-hal yang perlu dibuktikan konsumen dalam suatu gugatan terhadap produsen adalah :

- a. adanya kesalahan dari produsen atau pengusaha
- b. adanya sifat melawan hukum.
- c. Adanya kerugian yang diderita konsumen atau penggugat.
- d. Adanya hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang diderita konsumen.

Prinsip *Strict Liability* dimana hal ini tetap menggunakan *konstruksi tort* atau perbuatan melawan hukum yang menganut prinsip praduga tidak bersalah (*presumption of fault*). Dalam hal tersebut adanya kesalahan yang tidak perlu dibuktikan oleh konsumen, beban pembuktian terbalik sebab pengusaha dianggap bersalah jadi dalam hal ini konsumen diringankan. Beban pembuktian dialihkan kepada produsen untuk membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan kesalahan atau perbuatannya bukan merupakan suatu kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Kewajiban Konsumen

Hak selalu disertai dengan adanya kewajiban. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5, berikut ini adalah kewajiban konsumen:

1 Konsumen wajib membaca dan mengikuti petunjuk informasi maupun prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang/ jasa, demi keamanan dan keselamatan.

- 2 Konsumen harus memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/ jasa
- 3 Konsumen wajib membayar pembelian barang/ jasa sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4 Konsumen wajib mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Penutup

Sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku usaha yang melanggar dari pasal 2 PERMENDAG NO 19 tahun 2009 ada 3 yaitu sanksi pidana,perdata maupun administratif sanksi sanksi ini dapat dikenakan apabila sudah terjadi pelaporan pada dinas perdagangan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang pertama dilakukan oleh dinas perdagangan biasanya akan melakukan teguran baru setelah tetap melakukan pelanggaran yang sama maka dinas ini akan melakukan sanksi administratif tersebut yaitu pencabutan SIUP.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen barang elektronik khususnya dalam hal ini laptop acer adalah pengaduan terlebih dahulu kepada dinas setempat, dalam wawancara yang sudah dilakukan penulis narasumber sekaligus konsumen dari laptop acer yaitu Sdr. Yonathan belum melakukan upaya hukum tersebut karena memang belum tahu upaya apa yang bisa dilakukan jika hak konsumennya dilanggar setelah wawancara dilakukan penulis menyarankan kepada narasumber untuk melakukan pengaduan atas kartu garansi yang melanggar dari ketentuan Pasal 2 PERMENDAG No. 19 tahun 2009 dan juga mengenai hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Daftar Pustaka

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti. 2004.
- . *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2010.
- . *Hukum Perikatan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1990.
- . *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya bakti. 1992.
- Abdul Ghofur Anshori. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (konsep, regulasi, dan implementasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2010.
- Ahmad Miru. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta : Rajawali Pers. 2014.
- Ahmad Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- Anggota IKAPI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Bandung : FOKUS MEDIA. 2010.
- Budi Sutejdo Dharma Oetomo. *Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi. 2007.
- Burhanuddin. *Hukum Kontrak Syariah*. Yogyakarta : BPF. 2009.
- Carolina Ratri. *Sukses Membangun Toko Online*. Yogyakarta: Diandra Primamitra Media. 2014.
- Dikdik M. Arief Mansyur, Elisatris Gultom,.*Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta : Refika Aditama. 2005.
- Djaja S. Meliala. *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*. Bandung : Nuansa Aulia. 2007.
- . *Perkembangan Hukum Perdata Tantang Benda dan Hukum Perikatan*. Bandung : Nuansa Aulia. 2008.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004.
- Hans Kelsen. *General Theory Of Law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, Penerjemah Somardi*. Jakarta : BEE Media Indonesia. 2013.
- Hardijan Rusli,. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1993.
- Haris Faulidi Asnawi. *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta : Magistra Insania Press. 2004.
- Olivia, F. (2013). Tanggung Jawab Pengelola Gudang Mengenai Resi Gudang terhadap Kelalaian yang Mengakibatkan Kerugian. *Lex Jurnalica*, 10(3), 18057.