

BAB II

TINJAUAN MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PONSEL ILEGAL

A. Perlindungan Konsumen

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik.²⁸

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.²⁹

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³⁰

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau yang sering disebut dengan UUPK dimaksudkan agar dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, Hlm.11.

²⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, Hlm. 21.

³⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) untuk dapat melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan maupun pendidikan terhadap para konsumen.³¹

Upaya perdayaan yang dilakukan melalui pembinaan dan pendidikan konsumen ini sangat penting karena bukan hal yang mudah mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Sehingga tidak jarang mereka mengelabui konsumen dengan kiat promosi yang dapat merugikan konsumen. Berdasarkan realita tersebut dapat terlihat bahwa prinsip ini sangat merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.³²

Perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab semua pihak baik pemerintah, pengusaha, organisasi konsumen dan konsumen itu sendiri. Tanpa adanya keempat unsur tersebut, maka tidaklah mudah mewujudkan kesejahteraan konsumen.³³

Perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab semua pihak baik pemerintah, pengusaha, organisasi konsumen dan konsumen itu sendiri. Tanpa

³¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, 2008, Hlm.1

³² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm 2-3.

³³ Zumrotin K.Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, YLKI, Jakarta, 2001, Hlm.5.

adanya andil dari keempat unsur tersebut, sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka tidaklah mudah mewujudkan kesejahteraan konsumen.³⁴

Mewujudkan sistem hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa pengaturan perlindungan konsumen yaitu:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepastian konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.³⁵

Upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang guna melindungi

³⁴ Ibid..

³⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Madju, Bandung, 2000, Hlm.7.

hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur suatu model perlindungan yang harmonis berdasarkan atas persaingan jujur.³⁶

Prinsip-prinsip yang terdapat pada perlindungan konsumen yaitu:

1. *Caveat Emptor* merupakan kedudukan pelaku usaha dan konsumen sama.

Dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang sama terhadap barang atau jasa. Ini karena keterbatasan pengetahuan konsumen atau disebabkan ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan. Jika konsumen mengalami kerugian pelaku usaha dapat mencari alasan bahwa itu semua merupakan kelalaian konsumen.³⁷

2. *The Due Care Theory*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban berhati-hati dalam memperkenalkan produk baik barang maupun jasa. Untuk mempersalahkan pelaku usaha seseorang harus dapat membuktikannya bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian. Dalam realita agak sulit konsumen untuk membuktikann banwa pelaku usaha melanggar prinsip ini.³⁸

³⁶ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrument-Instrumentnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm.30.

³⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, Hlm. 61.

³⁸ Ibid, Hlm.62.

3. *The Privity Of Contract*

Pelaku usaha berkewajiban untuk melindungi konsumen, hal ini dapat dilakukan jika pelaku usaha dan konsumen terjalin hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan di luar perjanjian.³⁹

4. Kontrak Bukan Syarat

Prinsip ini tidak lagi sesuai untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Prinsip ini hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang.⁴⁰

B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, bahwa asas dan tujuan menyatakan demikian:

“Perlindungan konsumen berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.⁴¹

Berdasarkan penjelasan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 2 perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

³⁹ Ibid, Hlm.63.

⁴⁰ Ibid, Hlm.64.

⁴¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2

1. Asas manfaat di maksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam asri materil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁴²

⁴² Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

Adapun tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut ha-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.⁴³

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Menurut Achmad Ali, mengatakan masing-masing Undang-Undang memiliki tujuan khusus, hal itu juga tampak dan pengaturan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan pasal 2 di atas.⁴⁴

⁴³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

⁴⁴ Achmad Ali dalam Mini Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, Hlm.34.

M. Ali Mansyur mengemukakan ada 4 (empat) alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut:

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD 1945.
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembanguana, yang berarti jua untuk menjaga kesinambungan pembaguna nasional.
- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.⁴⁵

Tujuan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi mengenai produk, sebab jika terjadi kerugian konsumen dapat menuntut ganti kerugian. Sehingga, konsumen mendapatkan kepastian hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Juga perlindungan

⁴⁵ M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Jawab Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2001, Hlm.81.

konsumen bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha pentingnya perlindungan konsumen, sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.⁴⁶

C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, Istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK menyatakan, 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. Unsur-unsur definisi konsumen:⁴⁷

1. Setiap orang.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.⁴⁸

2. Pemakai.

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen kata “pemakai” menekankan konsumen adalah akhir.⁴⁹

3. Barang dan/atau jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun

⁴⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm.14.

⁴⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, Hlm.2.

⁴⁸ Ibid, Hlm.5.

⁴⁹ Ibid, Hlm.6.

tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁵⁰

4. Yang tersedia dalam masyarakat.

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.⁵¹

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditunjuan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur ini mencoba untk memperluas pengertian kepentingan.⁵²

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.⁵³

Perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

⁵⁰ Ibid, Hlm.8.

⁵¹ Ibid, Hlm.9.

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

- a. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety.*)
- b. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed.*
- c. hak untuk memilih (*the right to choose*).
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁵⁴

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“hak konsumen adalah:

- 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 menapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untukmendapatkan 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”.⁵⁵

⁵⁴ Ibid, Hlm.19-20.

⁵⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Selanjutnya masing-masing hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hak atas keamanan dan keselamatan.

Untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang di perolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian.⁵⁶

b. Hak untuk memperoleh informasi.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.⁵⁷

c. Hak untuk memilih.

Untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.⁵⁸

d. Hak untuk didengar.

Merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian.⁵⁹

⁵⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm.41.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid, Hlm.42

⁵⁹ Ibid, Hlm.43.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup.⁶⁰

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.

Untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.⁶¹

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁶²

h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.⁶³

⁶⁰ Ibid, Hlm.44

⁶¹ Ibid.

⁶² Ibid.

⁶³ Ibid, Hlm.45.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar.⁶⁴

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya membahas berbagai macam hak-hak yang dimiliki oleh konsumennya, tetapi di dalam pembahasan selanjutnya akan dijelaskan mengenai kewajiban konsumen sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang.⁶⁵

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dan 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.⁶⁶

Konsumen selain harus memperhatikan hak-hak yang dimiliki, mereka sudah tentu juga harus memperhatikan kewajiban apa saja yang harus mereka lakukan di dalam segala aktivitasnya dengan pelaku usaha. Kewajiban yang dimiliki

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm.21.

⁶⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5

oleh konsumen juga harus tetap diperhatikan, karena hal tersebut sangat bermanfaat bagi kepentingan mereka sendiri.⁶⁷

Berdasarkan pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“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”.⁶⁸

Definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (usaha kecil menengah). Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga tidak terbatas pada pelaku usaha perorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.⁶⁹

⁶⁷ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm.21.

⁶⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 butir 3

⁶⁹ Susanti Adi Nugroho, *Proses penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, Kencana Media Group, Jakarta, 2008, Hlm.67.

Penjelasan mengenai pasal 1 butir 3 menyatakan demikian:

“Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, impotir pedagang, distributor, dan lain-lain”.⁷⁰

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

“hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- 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 reabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷¹

Hak pelaku uasaha di dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas dimaksudkan agar konsumen juga dapat memahami hak-hak produsen, sehingga diharapkan konsumen juga tidak merugikan pelaku usaha (produsen). Hak-hak pelaku usaha yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, op.cit, Hlm.8.

⁷¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan Perlindungan Konsumen.⁷²

Selain memiliki hak di dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana telah dijelaskan di atas, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban yang dibebankan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha tersebut, merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan didalam menjalankan usahanya, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkannya, akan tetapi agar dapat tercipta keseimbangan antara pelaku usaha atau produsen dan konsumen, maka konsumen juga harus cukup pandai untuk melindungi dirinya sendiri dari kemungkinan hal yang merugikan dirinya dan berhati-hati di dalam memilih suatu produk yang hendak dibeli dan dikonsumsi.⁷³

Adapun kewajiban pelaku usaha, berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyatakan demikian:

“kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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;

⁷² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Ibid, Hlm. 60-61.

⁷³ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm.61.

- 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 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.”⁷⁴

Pelaku usaha wajib memiliki itikad baik terhadap konsumen didalam melakukan kegiatan usahanya, hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak merasa dirugikan karena pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan secara baik dan ramah kepada konsumen. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terhadap konsumen juga merupakan kewajiban seorang pelaku usaha, karena hal tersebut termasuk dalam tanggung jawab seorang pelaku usaha terhadap setiap produk yang mereka hasilkan.⁷⁵

Dengan adanya pengaturan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara tegas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya, diharapkan agar pelaku usaha dapat memahami dan menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan yang telah ada

⁷⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

⁷⁵ Eli Wuria Dewi, op.cit, Hlm.25.

di dalam undang-undang yang berlaku. Hal tersebut dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen terhindar dari kemungkinan terjadinya konflik yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang mengabaikan hak maupun kewajibannya sebagai seorang pelaku usaha. Selanjutnya selain hak dan kewajiban di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur secara jelas mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahannya.⁷⁶

Pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatannya tidak hanya dibebani hak serta kewajiban saja, akan tetapi di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyatakan secara tegas mengenai beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha di dalam mengedarkan dan memperdagangkan produk barang dan/atau jasa.⁷⁷

Pengaturan mengenai perbuatan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha di dalam mengedarkan dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang di produksinya, dimaksudkan agar supaya pelaku usaha tidak melakukan hal-hal yang akan melanggar hak-hak yang semestinya diperoleh para konsumen, bahkan cenderung akan merugikan konsumen atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya.⁷⁸

⁷⁶ Ibid, Hlm.62.

⁷⁷ Ibid, Hlm.62.

⁷⁸ Ibid.

Dengan adanya pengaturan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ini, tentu hal tersebut membuat para konsumen dapat bernafas lega, karena mereka tidak akan merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memperhatikan itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan demikian secara otomatis konsumen akan merasa dilindungi dan mendapatkan jaminan kepastian hukum.⁷⁹

Dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto* dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau 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, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;

⁷⁹ Ibid.Hlm.63.

- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi 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.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁸⁰

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab di dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan di mana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh manusia secara perseorangan akan tingkah laku atau perbuatannya baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab ini bersifat kodrati, artinya tanggung jawab tersebut sudah

⁸⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8.

menjadi bagian dan kehidupan setiap manusia, sehingga sudah pasti masing-masing orang akan memikul tanggung jawabnya sendiri secara individu.⁸¹

Sebagaimana dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan demikian:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperagakan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (4) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸²

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya dua kategori. Yaitu, tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum.⁸³

⁸¹ Eli Wuria Dewi, op.cit, Hlm.66-67.

⁸² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

⁸³ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm.127.

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dibedakan sebagai berikut:

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.

Prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.⁸⁴

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan jika ia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada si tergugat.⁸⁵

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.⁸⁶

⁸⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, Hlm.73.

⁸⁵ Ibid, Hlm.75.

⁸⁶ Ibid, Hlm.77.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Prinsip ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.⁸⁷

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian yang dia buat. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.⁸⁸

E. Perbedaan Ponsel Legal dan Ponsel Ilegal

1. Ponsel Legal

Smartphone atau Ponsel cerdas merupakan kombinasi dari PDA (*Personal Digital Assitant*) dan ponsel, namun lebih berfokus pada bagian ponselnya. *Smartphone* mampu menyimpan informasi, e-mail, dan instalansi program, seperti menggunakan *mobile phone* dalam satu *device*.⁸⁹

⁸⁷ Ibid, Hlm.77-79.

⁸⁸ Ibid, Hlm.79-80.

⁸⁹ Chuzaimah Mabruroh dan Fereshti Dihan, “Smartphone: Antara Kebutuhan Dan E-Lifestyle, *Seminar Nasional Informatik (SEMNASIF)*, Vol.I, No.5, Mei 2010, E-315.

Ciri-Ciri Ponsel Legal adalah sebagai berikut:

1. Memiliki garansi resmi

Berdasarkan Pasal 1 butir 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika. Kartu jaminan purna jual yang selanjutnya disebut kartu jaminan atau garansi adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk elektronika dan produk telematika.⁹⁰

2. Memiliki buku petunjuk penggunaan.

Berdasarkan Pasal 1 butir 10 petunjuk penggunaan adalah keterangan tentang cara menggunakan produk elektronika dan produk telematika dalam bentuk buku dan/atau lembaran.⁹¹

3. Nomor IMEI terdaftar di database Kementerian Perindustrian.

Nomor IMEI ini merupakan nomor identitas khusus yang di keluarkan oleh Asosiasi GSM (*Global System For Mobile Communications Association*) ini adalah asosiasi yang mewedahi kepentingan operator telekomunikasi khususnya yang bergerak dibidang GSM. Maka ponsel

⁹⁰ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika, Pasal 1 butir 11.

⁹¹ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronika dan Produk Telematika, Pasal 1 butir 10.

yang memiliki slot kartu SIM ganda maka akan memiliki dua nomor IMEI. Nomor IMEI ini terdiri dari 14 hingga 15 digit dimana IMEI ini berfungsi sebagai suatu keamanan pada setiap ponsel.⁹²

4. Memiliki izin postel serta setiap ponsel memiliki koneksi wireless, baik selular, wifi dan bluetooth dan nomor izin postel terdapat pada kotak ponsel.⁹³

2. Ponsel Ilegal

Sedangkan ponsel ilegal atau ponsel *black market* adalah produk yang beredar di pasar gelap, jadi produk itu secara tidak resmi masuk ke suatu negara tanpa melewati bea cukai.⁹⁴ Ponsel ilegal ini diseludupkan dari luar negeri melalui pelabuhan kecil dan sebagian masuk melalui pelabuhan besar baik dalam komponen maupun ponsel utuh. Bandara Soekarno Hatta dan Djuanda sering jadi pintu masuk. Bandara tersebut memiliki jam penerbangan luar negeri yang padat, sehingga para penyulundup mencoba mencari celah disana agar barang mereka bisa diselundupkan. Pada jalur laut, pelabuhan Tanjung Periok dan pelabuhan kecil yang ada di perbatasan menjadi pintu penyulundupan. Begitupun jalur darat

⁹² CNN Indonesia, *Mengenal Apa Itu IMEI*, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190116164420-185-361325/mengenal-apa-itu-imei>, (diakses pada tanggal 8 Januari 2020 Pukul 07.19 WIB).

⁹³ Rachmatunnisa, *Ciri-Ciri Ponsel BM Yang Terancam Diblokir Pemerintah*, <https://inet.detik.com/law-and-policy/d-4659609/ciri-ciri-ponsel-bm-yang-terancam-diblokir-pemerintah>, (diakses pada tanggal 1 Januari 2020 Pukul 10.22 WIB).

⁹⁴ Iyana Vhie, *Bahaya Beli Ponsel Black Market, Mau Untung, Malah Jadi Buntung*, <https://jalantikus.com/gadgets/bahaya-beli-ponsel-black-market/> (diakses tanggal 14 Desember Pukul 10.32 WIB).

biasanya melalui Entilog, Kalimantan Barat yang berbatasan dengan Serawak, Malaysia.⁹⁵

Ciri-Ciri ponsel ilegal adalah sebagai berikut:

1. Memiliki garansi toko yang hanya memberikan garansi yang sangat singkat terhadap produk yang dibeli. Misalnya 1-3 hari, seminggu atau 1 bulan.⁹⁶ Tidak adanya garansi resmi akan menyulitkan konsumen untuk meminta layanan perbaikan jika terjadi kerusakan.
2. Buku petunjuk penggunaan tidak menggunakan bahasa Indonesia.
3. Nomor IMEI tidak terdaftar di Kementerian Perindustrian.
4. Tidak ada izin postel dan aplikasi software yang tidak kompatibel.⁹⁷

⁹⁵ Naufal Mamduh, *Sengkarut Ponsel BM: Modus Baru Masalah Lama*, <https://telset.id/233625/sengkarut-ponsel-bm-modus-baru-masalah-lama/> (diakses pada tanggal 14 Desember 2019 Pukul 18.05 WIB).

⁹⁶ Ardiansyah Hana, *Mengenal garansi HP Kenali Sebelum Naik Darah Saat Klaim*, https://www.pricebook.co.id/article/tips_tricks/2017/06/02/6780/garansi-smartphone (diakses pada tanggal 14 Desember 2019 Pukul 18.20 WIB).

⁹⁷ Rachmatunnisa, *Ciri-Ciri Ponsel BM Yang Terancam Diblokir Pemerintah*, <https://inet.detik.com/law-and-policy/d-4659609/ciri-ciri-ponsel-bm-yang-terancam-diblokir-pemerintah>, (diakses pada tanggal 1 Januari 2020 Pukul 10.22 WIB).