

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Bentuk-bentuk Penggantian Kerugian pada Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Handphone* Bergaransi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Berkah Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa bentuk perjanjian jual beli *handphone* bergaransi adalah untuk garansi personal yang diberikan oleh outlet yaitu 1 minggu (*non sparepart*) artinya kerusakan bukan dari pengguna *handphone*, sedangkan untuk garansi retur atau yang kembali yaitu 1 x 24 jam asalkan bukan kesalahan pengguna *handphone*. Untuk garansi resmi, setiap *brand* berbeda-beda dalam penanganan garansinya. Contoh, HP Xiaomi harus dikirim ke pusat atau Jakarta.

Menurut pemilik toko *handphone* Berkah Cell di Jogjatronik Yogyakarta, persyaratan yang harus dipenuhi agar *handphone* yang diperjualbelikan tersebut dapat diberikan garansi oleh penjual adalah bukti transaksi jual beli yaitu nota, nota garansi, cek HP, cek fisik HP untuk kerusakannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Harmony Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa pelaksanaan pemberian ganti kerugian pada perjanjian jual beli *handphone* bergaransi adalah setelah pengecekan fisik HP akan langsung diproses oleh

outlet, ketika HP tersebut benar-benar mengalami kerusakan dari pabrik (bukan pengguna).

Menurut pemilik toko *handphone* Harmony Cell di Jogjatronik Yogyakarta, dalam pelaksanaan pemberian ganti kerugian tidak ada masalah dan perselisihan yang timbul antara penjual dan pembeli, karena pembeli selalu merasa puas dengan apa yang diperjanjikan oleh penjual, dan penjualpun akan mengganti unit HP tersebut ketika benar-benar rusak dalam 1 x 24 jam, selebihnya itu mengikuti dari distributor untuk ganti ruginya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Mar Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa bentuk perselisihan yang timbul antara pembeli dan penjual dalam pengajuan ganti kerugian adalah mengenai berat atau ringannya kerusakan HP, tetapi penjual sudah memberikan informasi dan menjelaskan kepada pembeli untuk syarat HP yang digaransi. Menurut pemilik toko *handphone* Mar Cell di Jogjatronik Yogyakarta, bentuk penyelesaian terhadap perselisihan tersebut adalah dengan memberikan ganti rugi kepada pembeli dengan syarat seperti apa yang sudah ditentukan dalam perjanjian jual beli *handphone*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Berkah Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa bentuk penggantian kerugian yang dilakukan oleh penjual terhadap pengajuan yang dilakukan oleh pembeli adalah apabila HP bisa di service akan dilakukan service pada kerusakan, tetapi untuk garansi personal menawarkan, ketika dari garansi distributor meminta service ganti rugi atau garansi memakan waktu

yang lama (biasanya sampai 3 bulan). Outlet menawarkan untuk service dengan membayar sejumlah uang, biasanya 50 ribu sampai 100 ribu.

Zaman yang semakin modern seperti sekarang ini penggunaan teknologi sangatlah membantu kehidupan masyarakat. Salah satu teknologi yang mempunyai manfaat yang banyak adalah *handphone*. Perkembangan teknologi *handphone* sangatlah pesat, hal itu dilihat dari setiap tahun banyak sekali seri *handphone* dengan berbagai merek mengeluarkan produk terbaru mereka dengan menonjolkan fitur-fitur yang sangat canggih. Produsen berlomba-lomba mengeluarkan *handphone* dengan teknologi yang semakin canggih guna menarik minat masyarakat untuk membeli sebuah *handphone* seri terbaru.

Dalam perkembangan masyarakat yang serba cepat seperti sekarang, manfaat *handphone* sebagai alat komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Kepemilikan *handphone* dianggap barang yang wajar dan wajib dimiliki oleh setiap orang karena mempunyai manfaat yang sangat banyak. Penggunaan *handphone* tidak hanya digunakan untuk sarana komunikasi saja, melainkan menurut anggapan beberapa orang bahwa *handphone* dapat menunjukkan status sosial pemiliknya. Seseorang dianggap mempunyai status sosial yang tinggi apabila memiliki sebuah *handphone* terbaru dan mahal yang menunjukkan gaya hidup sesuai perkembangan zaman yang *up to date*.

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat pergeseran fungsi dari *handphone* itu sendiri, seseorang rela membeli sebuah *handphone* seri terbaru dengan harga yang boleh dikatakan sangat mahal demi bisa

menunjukkan kedudukannya serta gaya hidup yang *up to date*. Apabila seseorang mempunyai uang yang lebih maka hal itu tidak masalah untuk membeli *handphone* keluaran terbaru dengan harga yang fantastis, namun lain halnya apabila seseorang hanya mempunyai dana pas-pasan dan ingin memiliki sebuah *handphone* yang canggih, maka segala hal dapat dilakukan demi mendapatkan *handphone* yang diinginkan. Calon pembeli cenderung mencari penjual *handphone* yang menawarkan barangnya dengan harga yang murah, mereka biasanya mencari referensi mengenai harga *handphone* yang murah lewat iklan-iklan di internet, koran, sosial media dan orang-orang terdekat.

Seiring perkembangan *handphone* yang sangat pesat, cepat dan menuntut persaingan yang sangat ketat, maka para penjual *handphone* sebagai salah satu pelaku usaha mempunyai celah dan kesempatan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Mengingat semakin banyaknya permintaan dari konsumen yang menginginkan sebuah *handphone* yang canggih dengan harga yang murah maka para penjual mempunyai cara jitu untuk menjual barang dagangannya supaya laris di buru calon pembeli. Para penjual *handphone* berlomba-lomba menawarkan harga yang paling murah dibanding para penjual yang lain sehingga menarik para pembeli. Tetapi di balik semua harga yang murah tersebut, terkadang terdapat strategi tertentu dalam produk-produk *handphone* yang dijual agar mempunyai harga jual yang murah. Para penjual menawarkan produk-produk dengan jenis yang sama namun terdapat perbedaan mulai dari garansi, kemasan, harga jual maupun

kelengkapan dari barang. Hal itu tentu sangat mempengaruhi harga jual di pasaran.

Pada umumnya harga sebuah *handphone* yang ada di pasaran selalu mengacu kepada status garansi dari sebuah *handphone* yang menentukan ganti kerugian bila terjadi sesuatu. Garansi yang ada di pasaran yaitu: garansi resmi yang meliputi garansi manufaktur serta garansi distributor dan garansi toko untuk barang *second* (bekas). Diantara semua garansi tersebut mempunyai segmen masing dalam jual beli *handphone*. Untuk seseorang yang mempunyai dana yang cukup atau seseorang yang tidak ingin mengambil risiko yang tinggi serta kemudahan untuk *klaim* kerugian maka akan memilih garansi resmi, lain halnya dengan seseorang yang mempunyai dana yang pas-pasan dan ingin memiliki sebuah *handphone* yang bagus dan *up to date* maka mereka akan lebih memilih garansi distributor atau pun membeli barang *second* (bekas).

Pada umumnya seorang konsumen membeli sebuah *handphone* lebih mementingkan harga dibandingkan aspek lainnya. Seseorang biasanya mempertimbangkan untuk membeli sebuah *handphone* dengan harga yang jauh lebih murah dari tawaran sebelumnya untuk barang yang sama. Oleh karena hal itu para pelaku usaha mempunyai cara jitu untuk mengatasinya, yaitu dengan menjual sebuah *handphone* dengan garansi distributor ataupun garansi toko (untuk *handphone* bekas). Mengenai harga yang ditawarkan oleh garansi distributor tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah karena

barang yang dijual merupakan barang bekas pakai. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik sama menjadi salah satu alasan seorang calon pembeli lebih memilih membeli *handphone* dengan garansi distributor.

Namun permasalahan muncul ketika dalam praktek jual beli *handphone* bergaransi distributor, penjual tidak memberikan penjelasan yang cukup kepada calon pembeli mengenai status barang, cara *klaim* garansi, dan lain-lainnya bahwa *handphone* yang hendak di beli adalah *handphone* dengan garansi distributor. Dalam *handphone* dengan garansi distributor terkadang ditemukan pergantian asesoris penunjang sehingga barang yang dijual tersebut bisa bersaing dengan harga yang murah dikarenakan dalam sebuah *handphone* yang terdiri dari box yang didalamnya terdapat unit (*handphone*) dan perangkat-perangkat lainnya berupa charger, kabel data, headset, buku petunjuk terkadang ditemukan barang yang tidak asli, meskipun unit (*handphone*) yang dijual asli, meskipun hal itu tidak mesti ditemui pada semua merek *handphone* ataupun garansi distributor. Masih banyak juga yang menjual semuanya asli baik dari unit (*handphone*) maupun perangkat penunjang lainnya.

Perangkat penunjang *handphone* tersebut di ganti yang tidak asli supaya harga jual yang lebih murah dibandingkan dengan *handphone* bergaransi resmi ataupun garansi distributor lainnya. Meskipun perangkat penunjang tersebut tidak asli tetapi perangkat-perangkat yang telah di ganti tersebut masih tetap dapat digunakan. Orang yang terlanjur membeli tanpa diberitahukan sebelumnya oleh penjual tentang bagaimana kondisi *handphone* garansi distributor dan terdapat unit yang sudah mengalami perubahan

kelengkapan yang tidak asli (*original*) maka akan sangat dirugikan dan merasa tertipu. Apabila dalam praktek jual beli, pihak penjual sudah memberitahukan tentang *handphone* bergaransi distributor dan di dalamnya terdapat pergantian kelengkapan alat-alat penunjang yang tidak asli dan pembeli setuju kemudian tetap membeli maka hal itu tidak masalah. Hal itu diperkuat dengan adanya tanda tangan persetujuan jual beli di nota jual beli.

Guna menghindari peristiwa kerugian semacam itu maka diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihak penjual *handphone* bergaransi distributor yang sudah dilakukan penggantian kelengkapan perangkat dalam sebuah unit *handphone* kepada calon pembeli yang hendak membeli barang agar tidak merugikan kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian dalam transaksi jual beli *handphone* antara penjual dengan pembeli. Hal itu tentu sangat berguna bagi konsumen sehingga merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul kelak akibat penggunaan barang.

Perjanjian dalam hukum perlindungan konsumen antara penjual dengan pembeli (konsumen) dimulai sejak konsumen datang untuk membeli serta menggunakan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha kemudian menawarkan serta menjelaskan mengenai barang dan/atau jasa yang dibutuhkan konsumen setelah ada kesepakatan antara penjual dan pembeli. Dalam hukum perlindungan konsumen, bentuk perjanjian antara penjual dengan pembeli (konsumen) adalah perjanjian baku yang isinya sudah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir secara sepihak oleh penjual dan mempunyai

kedudukan yang lebih kuat. Biasanya hal itu tertuang dalam kartu garansi maupun nota yang diberikan ketika seseorang membeli sebuah *handphone*.

Di dalam garansi tersebut mensyaratkan beberapa hal yang wajib dipatuhi oleh seorang pembeli agar dapat meminta ganti kerugian terhadap barang yang dibeli ketika terjadi suatu masalah atau kerugian yang timbul atas suatu barang yang timbul setelah perjanjian jual beli dilakukan. Syarat-syarat yang tercantum dalam nota maupun di kartu garansi tidak sedikit yang memberatkan pembeli karena terdapat ketentuan yang sepihak yang tidak bisa di tawar oleh seorang pembeli, posisi pembeli hanya bisa menerima karena butuh atau istilah nya *take it or leave it*. Syarat tersebut terkadang bisa dikatakan sangat berat untuk dilaksanakan pembeli dalam penggunaan barang sehingga garansi yang diberikan menjadi hilang sehingga ganti kerugian tidak bisa dilakukan secara sempurna. Meskipun ganti kerugian tidak bisa di berikan secara sempurna yaitu klaim langsung ke penyedia garansi, pihak penjual biasanya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen misalnya perbaikan langsung dari toko yang bersangkutan.

Layanan purnajual (*after sales service*) merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital dewasa ini. Layanan purnajual merupakan perwujudan dari kewajiban dasar pelaku usaha untuk melakukan penanggungungan terhadap obyek perjanjian.

Konsumen, dalam melakukan pilihan, juga terpengaruh oleh keberadaan layanan purnajual yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Layanan purnajual merupakan perwujudan dari komitmen pelaku usaha untuk tetap

bertanggung jawab atas produk yang dijualnya pada saat proses konsumsi oleh konsumen.

Salah satu layanan purnajual yang umumnya ditawarkan oleh pelaku usaha ialah garansi. Garansi pemakaian ialah pertanyaan sepihak yang dikeluarkan pelaku usaha yang berisi kesediaan pelaku usaha untuk melakukan perbaikan dan/atau penggantian atas kerusakan pada produknya dalam waktu tertentu (masa garansi).

Garansi, pada umumnya merupakan pernyataan pelaku usaha yang mendukung jaminan kualitas dari produk yang dijual. Dalam Pasal 7 huruf e UUPK, mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas produk yang mereka jual. Selain sebagai perwujudan dari kepatuhan hukum pelaku usaha, pemberian garansi memberi dampak bagi proses pemilihan yang dilakukan konsumen. Garansi merupakan bentuk perlindungan yang diberikan produsen kepada konsumen untuk mengurangi risiko yang melekat pada produk. Garansi yang ditawarkan bisa bermacam-macam, namun umumnya yang diberikan kepada konsumen adalah dalam bentuk *service sparepart* dan *full warranty* (rusak diganti) selama jangka waktu tertentu.

Garansi menyediakan kepada konsumen tambahan kepastian akan suatu produk yang berarti pengurangan terhadap risiko terhadap suatu produk. Jika produk ternyata tidak bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen akan bisa mendapatkan ganti rugi tersebut selama masih dalam masa garansi. Semakin lama garansi yang ditawarkan berarti semakin

mengurangi risiko yang harus dihadapi konsumen manakala membeli suatu produk. Paling tidak selama masa garansi konsumen memperoleh kepastian bahwa produk yang dimiliki tidak akan bermasalah, walaupun bermasalah akan memperoleh ganti produk yang baru. Citra garansi akan mengakibatkan konsumen merasa aman dan hal ini akan berdampak pada kualitas produk tersebut yang semakin dipandang tinggi.

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, garansi mempunyai arti tanggungan, sedang dalam ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan.

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan sendiri meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi. Jaminan produk yang pada dasarnya bila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan bagian dari hukum jaminan. Jaminan yang dimaksud adalah jaminan produk dalam jual beli produk elektronik yang biasa dikenal dengan istilah garansi.

Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Surat tersebut sering disebut dengan kartu garansi ataupun kartu jaminan. Kartu jaminan/garansi adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Garansi ini sangat berharga sebab dengan adanya garansi, selain jaminan kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembeli suatu produk. Dengan adanya garansi, nilai jual suatu produk akan bertambah dan keberadaan garansi tersebut dapat meningkatkan minat konsumen untuk membelinya. Suatu produk yang sejenis akan sangat berbeda dari segi harga bila yang satu memiliki garansi dan yang lain tidak. Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi.

Jaminan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen. Umumnya jaminan kualitas dinyatakan secara tegas dalam proses penawaran maupun pada perjanjian jual beli. Ada dua macam jaminan dalam praktik jual beli produk, yaitu:

1. *Express Warranty* (jaminan secara tegas)

Express Warranty adalah suatu jaminan atas kualitas produk, baik dinyatakan secara lisan maupun tertulis. Adanya *express warranty* ini, berarti produsen sebagai pihak yang menghasilkan barang (produk) dan juga penjual sebagai pihak yang menyalurkan barang atau produk dari produsen atau pembeli bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dipasarkan. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya wanprestasi.

2. *Implied Warranty*

Implied warranty adalah suatu jaminan yang dipaksakan oleh undang-undang atau hukum, sebagai akibat otomatis dari penjualan barang-barang dalam keadaan tertentu. Jadi, dengan *implied warranty* dianggap bahwa jaminan ini selalu mengikuti barang yang dijual, kecuali dinyatakan lain.

Pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi. Selain itu garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen. Dalam perkembangan dunia perdagangan dewasa ini, garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital, sehingga garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan apabila dalam masa-masa garansi ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh pembeli

dan pengikat terhadap pihak penjual untuk memenuhi prestasi (kewajiban) yang telah disepakati bersama dengan pembeli.

Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan-ketentuan tersebut biasanya dibuat oleh pihak penjual sebelum transaksi sehingga pembeli tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu. Pembeli tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh penjual. Dalam perjanjian ini, pembeli hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Jika pembeli ingin melakukan transaksi, maka harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut.
2. Jika pembeli tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi.

Banyak produk yang mengandung risiko tertentu untuk konsumen, khususnya risiko untuk keselamatan dan kesehatan. Oleh karenanya konsumen berhak mendapatkan langkah preventif dari pelaku usaha untuk meminimalisasi risiko yang mungkin terjadi sebagai perwujudan dari *the right to safety*. Konsumen berhak mengetahui segala informasi yang relevan mengenai produk yang dibelinya, baik apa sesungguhnya produk tersebut, maupun bagaimana cara memakainya, maupun juga risiko yang menyertai pemakainya. Jika suatu produk diberi garansi untuk jangka waktu tertentu,

segala syarat dan konsekuensinya harus dijelaskan secara lengkap. Semua informasi yang disebut pada label sebuah produk (baik yang tertera langsung pada produk maupun dalam lembar promosi) harus menunjukkan keadaan sesungguhnya dari produk tersebut.

Sistem ekonomi pasar bebas konsumen berhak untuk memilih antara berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas dan harga produk bisa berbeda. Konsumen berhak untuk membandingkannya sebelum memutuskan untuk membeli. Hak yang dimiliki konsumen merupakan hak legal yang dapat dituntut di muka pengadilan. Pemberian garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital di era persaingan terbuka ini. Meningkatnya jumlah *supply* barang sejenis dengan berbagai macam kualifikasi mewajibkan konsumen untuk lebih cerdas dalam menentukan pilihan produk dan jasa. Pemberian garansi kepada konsumen (pembeli) pada prinsipnya sejalan dengan salah satu tujuan dasar UUPK yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan jasa.

Keberadaan garansi ialah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibeli olehnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf e pelaku usaha wajib memberi garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada

produk tersebut dalam masa garansi. Konsumen melalui garansi, mendapatkan perlindungan hukum untuk menikmati pemakaian produk secara nyaman dan aman. Terhadap kerusakan yang dialami oleh produk pada masa garansi, konsumen dapat menuntut itikad baik dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atas kerusakan tersebut sepanjang kerusakan tersebut bukan merupakan kerusakan akibat hal-hal yang dikecualikan dalam UUPK. Dapat disimpulkan, garansi merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibelinya, selain itu garansi juga merupakan pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan layanan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan yang dialami oleh produk selama masa garansi, sepanjang tidak disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam UUPK.

B. Bentuk Tanggung Jawab Penjual dalam Hal Pelaksanaan Pemberian Penggantian Kerugian Apabila Tidak Berjalan Sebagaimana yang Diperjanjikan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Berkah Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa kewajiban pihak pembeli dalam perjanjian jual beli *handphone* bergaransi adalah membayar barang yang telah dibeli, dengan disertakan nota pembelian dari penjual. Sedangkan hak pembeli adalah menerima garansi untuk yang 1 x 24 jam jaminan uang kembali (bukan kesalahan pengguna). Contoh yang tidak

bisa dikembalikan adalah atau digaransikan adalah HP hilang, jatuh dan hancur.

Menurut pemilik toko *handphone* Berkah Cell di Jogjatronik Yogyakarta, kewajiban penjual dalam perjanjian jual beli *handphone* bergaransi adalah memberikan nota garansi apabila barang rusak dengan tenggang waktu yang sudah ditentukan. Sedangkan hak penjual dalam perjanjian jual beli *handphone* bergaransi adalah menerima uang dari transaksi jual beli HP tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Harmony Cell di Jogjatronik Yogyakarta. diperoleh keterangan bahwa selama ini penggantian kerugian yang telah dilakukan oleh penjual dapat diterima sepenuhnya oleh pembeli. Ganti rugi dalam garansi atau nota garansi dan cara yang diberikan outlet kepada pembeli untuk mempermudah, yang terpenting adalah kesepakatan bersama.

Menurut pemilik toko *handphone* Harmony Cell di Jogjatronik Yogyakarta, penyelesaiannya apabila pengajuan ganti rugi yang dilakukan oleh pembeli tidak dapat diterima oleh penjual adalah ketika penjual sudah melakukan pembongkaran HP, cek fisik HP dan lain-lain ternyata kerusakan tersebut adalah dari pihak pembeli (*human error*). Lalu dari outlet menolak pengajuan garansi tersebut, tetapi outlet tetap menerima HP tersebut untuk diservice.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Harmony Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa

penyelesaiannya apabila penggantian kerugian yang dilakukan oleh penjual tidak dapat diterima oleh pembeli adalah opsi yang diberikan yaitu ganti rugi unit HP atau uang kembali, tetapi uang tersebut dipotong 30% sesuai nota.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik toko *handphone* Mar Cell di Jogjatronik Yogyakarta, diperoleh keterangan bahwa tanggung jawab pihak penjual dalam hal pelaksanaan pemberian penggantian kerugian apabila tidak berjalan sebagaimana yang diperjanjikan adalah penjual tetap memberikan ganti rugi penuh terhadap pembeli dengan syarat yang dijelaskan dan syarat yang terdapat dalam nota pembelian.

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 dikenal juga 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.

Garansi seharusnya tidak hanya bergantung pada hasil kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam transaksi. Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah 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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memang memiliki banyak kelemahan. Dari redaksi pasal di atas secara jelas terlihat kebingungan pembuat undang-undang ketika harus mencantumkan kata “barang dan/atau jasa”. Untuk barang/jasa tertentu, konsumen diberi hak untuk menguji-coba, tetapi pada anak kalimat berikutnya kata-kata “tertentu” tidak dicantumkan. Sepantasnya, tidak ada pengecualian, bahwa semua barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan harus diberikan jaminan dan/atau garansi. Tidak hanya untuk barang/jasa tertentu.

Jika dicermati dari pasal-pasal lain yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terminologi jaminan secara konotatif bermakna lebih luas daripada garansi. Kata *jaminan* muncul 14 kali dalam naskah batang tubuh dan penjelasan undang-undang. Kata *garansi* muncul enam kali. Salah satunya ada dalam Pasal 25, yang menyatakan: “(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan; (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi 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 dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 selanjutnya menyatakan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Di sini secara spesifik disebutkan bahwa tidak hanya barang yang dipersyaratkan untuk diberikan jaminan/garansi, melainkan juga untuk jasa. Namun, dasar hukum dari pemberiannya adalah kesepakatan dan/atau perjanjian (dua istilah yang juga kembali membingungkan karena ketidakjelasan maksud pembentuk undang-undang untuk membedakan *kesepakatan* dengan *perjanjian*).

Pasal berikutnya, yaitu Pasal 27 berbunyi: “Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila: (a) barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan; (b) cacat barang timbul pada kemudian hari; (c) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; (d) kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; (e) lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Penjelasan Pasal 27 huruf e menyatakan: “Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.” Istilah *garansi* di dalam Pasal 27 ini secara negatif memperlihatkan adanya kewajiban pelaku usaha untuk memberikan garansi, sekaligus mengasosiasikan garansi sebagai dasar untuk melakukan penuntutan. Kata *penuntutan* di sini kemungkinan sekali adalah pengajuan gugatan di dalam ranah hukum perdata. Hal ini diperkuat dengan ketiadaan akibat pelanggaran Pasal 27 ini disebut-sebut di dalam ketentuan

sanksi pidana. Hanya saja, kesimpulan ini bisa pula dibantah karena ketentuan sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 62 yakni berupa pelanggaran atas Pasal 8 s.d. 18, adalah pasal-pasal yang bersinggungan juga dengan garansi.

Jadi, garansi adalah sebuah bentuk jaminan yang ditetapkan dengan undang-undang, khususnya dalam hal jangka waktu minimalnya. Perjanjian boleh saja menambahkan jangka waktu lebih daripada yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan jangka waktu selama empat tahun sejak barang dibeli. Garansi selama empat tahun itu ternyata adalah untuk 'barang' saja (mengingat tidak ada kata 'jasa' dalam Pasal 27 huruf e ini). Sayangnya, masa garansi empat tahun itu ternyata bukan jangka waktu minimal karena anak kalimat tersebut dianulir oleh pernyataan berikutnya: '*...atau lewatnya waktu yang diperjanjikan*'. Artinya, bisa saja ada perjanjian untuk memberi garansi di bawah masa empat tahun.

Garansi dapat berupa pergantian barang yang dibeli atau bentuk lain senilai barang tersebut, atau berbentuk layanan perbaikan kerusakan, atau berupa ketersediaan suku cadang yang orisinal dari produsen yang sama (bukan pula dengan tata cara pergantian komponen barang secara kanibal). Lalu berapa lama jangka waktu minimal garansi ketersediaan suku cadang? Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dikutip di atas memberikan batas waktu selama setahun. Patut dicatat bahwa redaksi pasal ini sebenarnya tidak mengikuti kaidah berbahasa Indonesia yang tepat karena menimbulkan dua pemaknaan sekaligus. Pertama, masa satu

tahun itu bisa dibaca sebagai pemakaian barang secara berkelanjutan selama setahun; atau kedua, penyediaan suku cadang selama setahun sejak barang dibeli (purnajual). Tentu saja, yang paling masuk akal adalah pemaknaan kedua, yaitu garansi suku cadang selama setahun sejak suatu barang dibeli. Di sini, bentuk transaksi konsumen apabila ditafsirkan secara gramatikal juga sudah sangat dibatasi, yaitu hanya untuk barang yang diperoleh melalui proses jual-beli, tidak termasuk format transaksi yang lain (misalnya sewa-menyewa dan tukar-menukar).

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Di samping itu, dalam area hukum tertentu, misalnya antara hukum pengangkutan dan hukum lingkungan terdapat perbedaan yang cukup mendasar tentang prinsip-prinsip tanggungjawabnya yang diterapkan. Bahkan, di dalam bidang hukum pengangkutan, antara kasus yang satu dan kasus yang lain, prinsip-prinsipnya juga dapat saling berlainan. Uraian berikut ini

menjelaskan perbedaan-perbedaan tersebut secara garis besar dilihat dari perspektif hukum perlindungan konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: (1) kesalahan (*liability based on fault*), (2) praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*), (3) praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), (4) tanggungjawab mutlak (*strict liability*), dan (5) pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Sama seperti penjelasan tentang kedudukan konsumen, dalam kaitan ini juga dibahas tentang masalah pembagian beban pembentukan.

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;

d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam hukum pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, prinsip tanggung jawab ini pernah diakui, sebagaimana dapat dilihat dalam Pasal 17, 18 Ayat (1), Pasal 19 jo Pasal 20 Konvensi Warsawa 1929 atau Pasal 24, 25, 28 jo Pasal 29 Ordonansi Pengangkutan Udara No. 100 Tahun 1939, kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala 1971.

Berkaitan dengan prinsip tanggungjawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi.

- a. Pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggungjawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggungjawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.

- c. Pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggungjawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkutan tidak bertanggungjawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

Tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) diterima dalam prinsip tersebut. Dalam konteks hukum pidana di Indonesia. *Omkering van bewijlst* juga diperkenalkan dalam Undang-Undang tentang Tindak Pidana Korupsi, tepatnya pada Pasal 17 dan 18. Namun, dalam praktiknya pihak Kejaksaan RI sampai saat ini masih keberatan untuk menggunakan kesempatan yang diberikan prinsip beban pembuktian terbalik. UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22 dan 23 (lihat ketentuan Pasal 28 UUPK).

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak

hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggungjawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tak dapat diminta pertanggungjawabannya.

Sekalipun demikian, dalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1955 tentang Angkutan Udara, ada penegasan “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggungjawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada si penumpang (konsumen).

4. Prinsip tanggungjawab mutlak

Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggungjawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja di tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggungjawab itu dikenal dengan nama *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal : (1) melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai

dengan janji yang tertera dalam kemasan produk, (2) ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik, dan (3) menerapkan tanggungjawab mutlak (*strict liability*).

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggungjawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

5. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan

Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggungjawab lainnya. Dalam pengangkutan udara, yakni Pasal 17 Ayat (1) Protokol Guatemala 1971, prinsip “tanggungjawab dengan pembatasan” dikaitkan dengan prinsip “tanggungjawab mutlak”. Batas

tanggungjawab pihak pengangkut untuk satu penumpang sebesar 100.000 dolar Amerika Serikat (tidak termasuk biaya perkara) atau 120.000 dolar (termasuk biaya perkara).

Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Dua prinsip penting dalam UUPK yang diakomodasi adalah tanggungjawab produk dan tanggungjawab profesional. Kedua permasalahan ini sebenarnya termasuk dalam prinsip-prinsip tentang tanggungjawab, tetapi dibahas terpisah karena perlu diberikan penguraian tersendiri.

Tanggungjawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbeda. Ada yang mengatakan tanggungjawab produk sebagai bagian dari hukum perikatan, hukum perbuatan melawan hukum (*tort law*), hukum kecelakaan (*ongevallenrecht, casualty law*), dan ada yang menyebutkannya sebagai bagian dari hukum konsumen. Pandangan yang lebih maju menyatakan tanggungjawab produk ini sebagai bagian hukum tersendiri (*product liability law*).

Dasar gugatan untuk tanggungjawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

- a. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- b. Kelalaian (*negligence*);
- c. Tanggungjawab mutlak (*strict liability*).

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha (khususnya produsen), bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defects*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*).

Adapun yang dimaksud dengan kelalaian (*negligence*) adalah bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang. Sebagai contoh, kasus Biskuit Beracun (CV.Gabisco) yang terjadi di Indonesia, 1989, juga bermula dan kelalaian di gudang, yang diletakkan berdekatan dengan racun *anion nitrit*.

Dalam UUPK, ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggungjawab produk tersebut dimuat dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 11. Pelanggaran terhadap pasal-pasal tersebut (mulai Pasal 8) dikategorikan sebagai tindak pidana menurut ketentuan Pasal 62 UUPK. Pasal 19 Ayat (1) UUPK secara lebih tegas merumuskan tanggungjawab produk ini dengan menyatakan: “Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Walaupun secara umum ada perlindungan terhadap cacat tersembunyi, Pasal 119 Ayat (3) UUPK memberi batas waktu penggantian sampai tujuh hari setelah tanggal transaksi konsumen. Cacat tersembunyi yang ditemukan setelah masa garansi berakhir, juga tidak lagi menjadi tanggungjawab pelaku usaha (Pasal 27 UUPK).

Jika tanggungjawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggungjawab profesional lebih berhubungan dengan jasa. Menurut Komar Kantaatmadja, tanggungjawab profesional adalah tanggungjawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.

Sama seperti dalam tanggungjawab produk, sumber persoalan dalam tanggungjawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.

UUPK sendiri secara umum membuka kemungkinan pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha berdasarkan faktor penyalahgunaan keadaan ini. Penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan adanya lima asas perlindungan konsumen, yaitu asas (1) manfaat, (2) keadilan, (3) keseimbangan, (4) keamanan dan keselamatan, dan (5) kepastian hukum. Pada asas keadilan, dijelaskan, seluruh rakyat diupayakan agar dapat berpartisipasi semaksimal mungkin dan agar diberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh

haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Kemudian, dalam asas keseimbangan disebutkan, perlu diberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan Pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

Pasal 4 Huruf (g) UUPK menyebutkan pula, salah satu hak konsumen adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Penjelasan dan ketentuan tersebut secara jelas dapat ditafsirkan sebagai keterkaitan dengan larangan “penyalahgunaan keadaan”. Dalam ketentuan itu dikatakan, setiap konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Pasal 15 UUPK bahkan secara tegas mengatakan, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Selanjutnya, dalam hubungannya dengan perjanjian standar, Pasal 18 UUPK meletakkan hak-hak yang setara antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pelanggaran terhadap kedua Pasal di atas merupakan tindak pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.

Van Dunne melihat, dalam kaitannya dengan perjanjian standar yang banyak sekali dibuat oleh para pelaku usaha dewasa ini, sebaiknya

penerapan ajaran “penyalahgunaan keadaan” ini tidak sepenuhnya diserahkan kepada hakim. Artinya, perlu “campur tangan” pembentuk undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen. Pesan ini tampaknya perlu juga diperhatikan oleh lembaga legislatif kita.

Tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam satu bab, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. dari sepuluh pasal tersebut, dapat kita pilah sebagai berikut:

- a. tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. satu Pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dari tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawabannya pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam:

- a. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau

diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk; pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21 ayat (1) membebaskan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa untuk bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

- b. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggungjawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya, mengatakan bahwa: “Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- 1) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- 2) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi”.

Jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, maka tanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut

- c. Dua Pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggungjawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.
- d. Pasal 27 merupakan Pasal “penolong” bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen.

Pasal 27 tersebut secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, jika;

1. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;

2. cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Ketentuan mengenai pembuktian selain dapat ditemukan dalam hukum acara yang berlaku (HIR dan RBg), juga dapat ditemukan dalam Buku IV Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat dikatakan bahwa setiap pihak mendalilkan adanya sesuatu hak, (yang dalam hal ini, konsumen sebagai pihak yang dirugikan), maka pihak konsumen, harus dapat membuktikan bahwa:

1. konsumen secara aktual telah mengalami kerugian;
2. konsumen juga harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian barang dan/atau jasa tertentu, yang tidak layak;
3. bahwa ketidaklayakan dari penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian dari barang dan/atau jasa tersebut merupakan tanggungjawab dari pelaku usaha tertentu;
4. konsumen tidak “berkontribusi”, baik secara langsung maupun tidak langsung atas kerugian yang dideritanya tersebut.

Dalam dua pasal yang mengatur beban pembuktian pidana dan perdata atas kesalahan pelaku usaha dalam Undang-Undang tentang Perlindungan

Konsumen, yaitu dalam Pasal 22 dan Pasal 28, kewajiban pembuktian tersebut “dibalikkan” menjadi beban dan tanggungjawab dari pelaku usaha sepenuhnya. Dalam hal yang demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggungjawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

Meskipun Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa beban pembuktian mengenai kesalahan telah dibebankan kepada pihak pelaku usaha, namun hal tersebut tidaklah secara “gamblang” mempermudah usaha konsumen dalam mengajukan gugatan hukum kepada pelaku usaha dalam mengajukan gugatan hukum kepada pelaku usaha yang dapat dipertanggungjawabkan dalam mata rantai produksi hingga *retail*, termasuk pelaku usaha periklanan yang terlibat, menjadi salah satu kendala yang harus diperhatikan dalam sudut formal hukum agar gugatan yang diajukan tidak menjadi sia-sia. Perlu diingat dan dicatat secara jelas bahwa meskipun seide dan sepaham, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak mengenal konsep *Product Liability*, sebagaimana dijabarkan di awal bab ini. Satu hal lagi yang perlu diperhatikan adalah mengenai jenis *Consumer Goods* yang secara hukum memang dapat dimintai pertanggungjawabannya kepada pelaku usaha dari siapa konsumen memperoleh barang tersebut.

Pasal 23 merupakan salah satu Pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang

menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Uraian lebih lanjut mengenai proses penyelesaian sengketa akan di bahas dalam bab berikut ini.

Dengan demikian, jelaslah bahwa ketentuan mengenai tanggungjawab dan ganti rugi yang diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, merupakan suatu *lex specialis* terhadap ketentuan umum yang ada di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tersebut, beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dibebankan kepada pihak yang dirugikan (dalam hal ini konsumen), tetapi demi hukum dialihkan kepada pihak pelaku usaha. Efektif tidaknya perubahan sistem pembuktian yang diadopsi dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini baru dapat dibuktikan pada tahun 2000. Yang jelas, kita semua berharap bahwa Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan kemudahan bagi konsumen yang dirugikan, untuk meminta pertanggungjawaban dan sekaligus ganti rugi atas kerugian yang telah dideritanya.