

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Melkianus Ponto¹, Wahyu Prawesthi², Siti Marwiyah³

melkianusponto@gmail.com¹, wahyu.prawesthi@unitomo.ac.id², siti.marwiyahsh@unitomo.ac.id³

Universitas Dr. Soetomo

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek penting dalam menjaga hak-hak konsumen dari praktik wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat wanprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam menghadapi wanprestasi pelaku usaha serta dampak hukum yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif dengan analisis kualitatif terhadap regulasi dan praktik perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun undang-undang telah memberikan perlindungan, masih terdapat tantangan dalam penerapannya, termasuk kesadaran konsumen dan penegakan hukum yang lemah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan peningkatan sosialisasi undang-undang serta penguatan lembaga penegak hukum untuk menjamin perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Wanprestasi, Pelaku Usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

ABSTRACT

Legal protection for consumers is a crucial aspect of safeguarding their rights from the default practices of business actors. Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection provides a robust legal framework to protect consumers from losses resulting from defaults. This study aims to analyze the legal protection mechanisms available to consumers facing business defaults and the legal consequences that can be imposed on violating business actors. The research method employed is a normative approach with qualitative analysis of regulations and consumer protection practices. The findings indicate that although the law has provided protection, challenges remain in its implementation, including consumer awareness and weak law enforcement. This study concludes that there is a need for increased socialization of the law and strengthening of law enforcement agencies to ensure effective protection for consumers.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Default, Business Actors, Law No. 8 Of 1999.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Tanggal 20 April 1999, Indonesia memiliki instrumen hukum yang integratif dan komprehensif yang mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu dengan diterbitkannya Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen tersebut dilakukan dengan :

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan 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.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhan serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang semakin penting, mengingat makin pesat dan lajunya ilmu pengetahuan serta teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Pencapaian kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, 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. Setiap manusia pasti menginginkan untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya. Seakan tidak ada habisnya, selalu ada saja kebutuhan yang ingin dipenuhi.

Beragam cara dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan tersebut. Namun seiring dengan naiknya harga-harga kebutuhan pangan dan beberapa kebutuhan pokok lain, maka kita harus mensiasati keadaan seperti sekarang, yang serba mahal ini, secara cerdas dan cermat. Artinya bahwa, kita harus cerdas dalam menentukan pilihan produk yang akan kita beli dan cermat dalam menetapkan waktu yang tepat untuk membeli produk tersebut. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antar konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya. Karena persyaratan tersebut berat sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan kedalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai- nilai yang

berorientasi pada efisiensi. Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu.

Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.

Kemungkinan kerugian konsumen tersebut akan semakin bertambah lagi jika barang-barang/jasa yang beredar dalam masyarakat tidak menggunakan merek secara teratur, terutama jika terjadi pemalsuan- pemalsuan merek tertentu yang memungkinkan suatu merek dipergunakan pada beberapa barang sejenis, namun dengan kualitas berbeda, sehingga diantara barang-barang tersebut ada yang mungkin akan merugikan konsumen yang kurang kritis dirumuskan sebagai berikut:

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Asas-asas diatas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen.

Menurut Setiawan, Perlindungan konsumen mempunyai 2 (dua) aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian. Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen.

Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukannya kepada konsumen dengan baik. Selalu ada kemungkinan terjadinya perilaku menyimpang dari produsen/pelaku usaha atas barang-barang produknya yang diedarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, konsumen harus mendapat penggantian atas kerugian karena mengkonsumsi produk yang diedarkan.

Pandangan Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah segala sesuatu yang memungkinkan seseorang dapat melaksanakan dan mempertahankan hak-haknya yang ditentukan oleh hukum.

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. Perkataan wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda yang artinya prestasi buruk.

Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi suatu karya ilmiah dalam bentuk Skripsi dengan judul: “Perlindungan Hukum Terhadap

Konsumen Akibat Wanprestasi Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode hukum normatif. Pendekatan Normatif adalah mengidentifikasi hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan nyata. Pendekatan hukum normatif merupakan penelitian yang fokusnya pada kajian peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum, penelitian terhadap sejarah hukum, penelitian perbandingan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha

Di Lihat Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Hubungan hukum terjadi karena suatu hubungan antara pelaku usaha yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan di melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana pasal 1 angka 3 UUPK dengan konsumen yaitu 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. Pernyataan tidak untuk diperdagangkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 UUPK “yang dinyatakan dalam definisi ini konsumen ini ternyata memang dibuat sejalan dengan pengertian pelaku usaha yang diberikan oleh undang-undang ini”. Konsumen dalam hal ini adalah para pengguna barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Hubungan tersebut tanpa dengan perantara pihak lain, yang berarti bahwa terjadi hubungan secara langsung dalam hal ini antara pengembang pembangunan rumah susun komersial dengan para pembeli. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu akibat hukum, dalam jual beli rumah susun komersial pada umumnya didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar).

Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen hanya memiliki dua pilihan, menyetujui atau menolak. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli properti adalah karena dicantumkannya klausul eksonerasi (exception clause).

Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.

Dalam hal pelaku/pihak pembangun tidak melakukan prestasinya yaitu membangun rumah dapat dikatakan pelaku/pihak pembangun tersebut wanprestasi atau ingkar janji. Arti wanprestasi atau ingkar janji tidak dijumpai dalam KUH Perdata, pada Pasal 1239 KUH Perdata, disebutkan bahwa tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga.

Dijumpai pula dalam Pasal 1243 KUH Perdata, bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang

setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya, yang berarti bahwa sebab tidak dipenuhinya perikatan membawa akibat debitur diwajibkan memberikan ganti kerugian. Hal ini sesuai dengan pendapat Subekti, seseorang dikatakan telah memenuhi unsurunsur wanprestasi.

Kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya berjumlah anggota majelis tiga orang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, dan seorang anggota, majelis ini terdiri mewakili semua unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera dan putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Pengembang pembangunan rumah susun komersial yang wanprestasi memberikan hak kepada konsumen untuk memilih sebagaimana diatur dalam Pasal 1267 KUH Perdata yaitu, dapat memilih, memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga. Ketetapan yang tidak sah dikenal tiga macam yakni: 1) Batal 2) Batal demi hukum 3) Dapat dibatalkan Ketetapan yang batal berarti bagi hukum perbuatan yang dilakukan dianggap tidak ada. Bagi hukum, akibat perbuatan hukum itu tidak ada sejak semula.

Ketetapan batal karena hukum atau batal demi hukum berakibat suatu perbuatan untuk sebagian atau keseluruhan bagi hukum dianggap tidak pernah ada (dihapuskan) tanpa diperlukan suatu keputusan hakim atau keputusan suatu badan pemerintahan batalnya sebagian atau seluruh akibat ketetapan itu. Ketetapan untuk dapat dibatalkan berarti bagi hukum bahwa perbuatan yang dilakukan dan akibatnya dianggap ada sampai waktu pembatalan oleh hakim atau oleh suatu badan pemerintah lain yang berkompeten (pembatalan itu diadakan karena perbuatan tersebut mengandung sesuatu kekurangan).

Bagi hukum perbuatan tersebut ada sampai waktu pembatalannya dan oleh sebab itu segala akibat yang ditimbulkan antara waktu mengadakannya, sampai waktu pembatalannya, menjadi sah (terkecuali dalam hal undangundang menyebutkan beberapa bagian akibat itu tidak sah). Setelah pembatalan maka perbuatan itu tidak ada dan bila mungkin diusahakan supaya akibat yang telah terjadi itu semuanya atau sebagiannya hapus. Dapat dibatalkan dan batal demi hukum dalam hukum perdata berkaitan dengan tidak dipenuhinya syarat perjanjian sebagaimana Pasal 1320 KUH Perdata.

Syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat suatu perikatan disebut dengan syarat subyektif, sedangkan syarat suatu hal tertentu dan suatu sebab yang diperbolehkan disebut dengan syarat obyektif. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Subekti yang telah dikutip sebelumnya apabila perjanjian yang dibuat syarat obyektif tidak dipenuhi, maka "perjanjiannya adalah batal demi hukum. Dalam hal yang demikian secara yuridis dari semula tidak ada suatu perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan antara orang-orang yang bermaksud membuat perjanjian itu".

Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha

Pengaturan Penyelesaian Sengketa antara Konsumen Pelaku Usaha Setelah diperiksa lebih dekat, hak dan kewajiban pelaku ekonomi tampaknya saling terkait dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, hak konsumen merupakan kewajiban yang dipenuhi oleh pelaku ekonomi.

Demikian pula kewajiban konsumen adalah hak yang diterima oleh badan usaha. Dibandingkan dengan ketentuan umum KUH Perdata, ketentuan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tampak lebih spesifik. Karena pelaku ekonomi tidak hanya harus menjalankan bisnis dengan etika yang baik, tetapi juga harus mampu menciptakan

lingkungan bisnis yang kondusif tanpa kedengkian.

Persaingan tidak sehat antar pelaku usaha. Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak²hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Sedangkan Az. Nasution mengemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu (Nasution, 1995)

Menurut Marwan M dan Jimmy P, pertengkaran, cekcok, dan adu mulut terjadi apabila pihak yang merasa tersinggung mengungkapkan ketidakpuasan atau keprihatinan secara tidak langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebabnya. , merupakan konflik yang berkembang atau menjadi konflik. Hilang atau ke orang lain. (P, 2009) Menurut Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah sengketa antara pengusaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas konsumsi barang atau jasa.

AZ Nasution menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah perselisihan (dalam hukum publik atau privat) antara konsumen dan pelaku ekonomi mengenai produk tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau layanan yang disediakan oleh produsen/pelaku usaha. Sebelum UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, sengketa diselesaikan berdasarkan ketentuan hukum perdata dan pidana, tergantung pada jenis barang/jasa yang digunakan konsumen dan jenis kasus sawah. Bahkan setelah UUPK disahkan, sejumlah besar konsumen masih menggunakan ketentuan hukum perdata dan pidana.

Misalnya, ketika simpanan nasabah ambruk di sebuah bank di Bali. Secara umum, ada dua metode penyelesaian sengketa: di pengadilan dan di luar pengadilan atau di luar pengadilan. UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1(10) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa alternatif adalah proses penyelesaian sengketa melalui penyelesaian di luar pengadilan dengan cara-cara yang disepakati oleh para pihak, yaitu musyawarah, perundingan dan mediasi, atau lembaga untuk menyelesaikan perselisihan. , arbitrase atau pendapat ahli.

Menurut Frans Hendra Winata, alternatif penyelesaian sengketa merupakan respon para profesional hukum yang kritis terhadap sistem peradilan. Misalnya lamanya sengketa hukum di pengadilan untuk mencapai keadaan final dan mengikat (*inkracht van gewijsde*), korupsi peradilan, penyidikan, dll.

Kasus yang didakwakan pada umumnya, maraknya calo kasus, dan lainnya. (Winata, 2011) Perselisihan adalah perbedaan kepentingan antara individu atau lembaga tentang subjek yang sama, yang diwujudkan dalam hubungan di antara mereka. Namun demikian, konsep penyelesaian sengketa adalah penyelesaian suatu perkara antara satu pihak dengan pihak lain. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur ekstrajudisial (*non-litigasi*) dan pengadilan (*litigasi*). Pasal 1(1) UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa: Selanjutnya, Pasal 1(2) mengatur bahwa: Sebaliknya, menurut Pasal 1(3), pelaku ekonomi harus menentukan: Ia melakukan kegiatan usaha di berbagai sektor perekonomian Indonesia.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat, biaya perkara yang mahal, pengadilan pada umumnya tidak responsif, keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan para hakim yang bersifat generalis. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat ini dirasakan oleh R.H. Soetomo dalam pembelian Apartemen Taman Rasuna tahun 1993 yang gagal dibangun oleh pengembang, sampai tahun 2008 kasus belum tuntas. (Soetomo, 2008)

Menurut Maria S.W. Sumardjono, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan sangat rendah sehingga penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui negosiasi, mediasi dan arbitrase merupakan solusi yang sangat bermanfaat (Maria S.W.

Sumarjono, 2008).

Dilihat dari Samping waktu, biaya, dan pikiran/tenaga, serta kurangnya kepercayaan terhadap independensi peradilan dan kendala administratif yang terkait, menjadikan pengadilan sebagai jalan terakhir untuk penyelesaian sengketa.

Ada juga gagasan bahwa tidak semua perselisihan harus diselesaikan di pengadilan. Pengadilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengusaha diatur dalam Pasal (45) (1). Konsumen yang terkena dampak dapat menuntut operator ekonomi melalui badan yang bertanggung jawab untuk menerapkan proses hukum. Selanjutnya, Pasal 45 (2) mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara yudisial atau di luar hukum, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Menurut Pasal 46, gugatan pelanggaran terhadap pelaku usaha dapat diajukan terhadap konsumen yang terkena dampak atau ahli waris yang terkena dampak, kelompok konsumen yang memiliki kepentingan bersama, lembaga perlindungan konsumen non pemerintah yang memenuhi persyaratan, dll, dapat diajukan oleh lebih dari satu pihak. .

Bentuk badan hukum atau yayasan. telah secara jelas mencantumkan perlindungan konsumen dalam Anggaran Dasarnya sebagai tujuan pendiriannya, dan telah melakukan kegiatan hukum. Pemerintah dan/atau otoritas terkait dimana barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan telah mengakibatkan kerugian material yang signifikan dan/atau korban non-sepele.

Secara khusus, penyelesaian sengketa asuransi dapat dilakukan melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). BMAI beroperasi di bawah undang-undang bersama. , Gubernur Bank Indonesia (No.: 8/50/KEP.GBI/2006), Menteri Keuangan (No.: 357/KMK.012/2006), Menteri BUMN (No.: KEP-75) /MBU / 2006); Paket Kebijakan Sektor Keuangan 2006 disiapkan di Jakarta pada tanggal 5 Juli 2019. Termasuk juga dalam Schedule III Butir 3 Program Perlindungan Pemegang Polis 3 Lembaga Keuangan Non-Bank bersama-sama dengan Kementerian Keuangan Republik Indonesia terkait.

Sedangkan proses penyelesaian sengketa klaim (kompensasi atau klaim manfaat) dilakukan oleh BMAI melalui mediasi (tahap pertama) dan/atau adjudikasi (tahap kedua). Selama tahap mediasi, mediator akan berusaha membantu para pihak mencapai kesepakatan yang damai dan wajar. Pada tahap arbitrase, perselisihan yang tidak dapat diselesaikan melalui mediasi akan diputuskan oleh seorang arbiter yang ditunjuk oleh BMAI.

Kekuatan Hukum Akta Perdamaian Dalam Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Alinea keempat Pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kepentingan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Ikut serta dalam mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Prinsip perdamaian secara tradisional telah diakui sebagai model resolusi konflik baik oleh masyarakat adat maupun resolusi konflik internasional.

Ada pepatah tentang penyelesaian sengketa alternatif: "Argumen bisa dimenangkan, tetapi hati nurani orang tidak selalu tunduk." perdamaian. (Mahayana et al., 2021) UU Perlindungan Konsumen disingkat (UUPK) tepatnya Pasal 1 angka 2 Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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. (Indonesia., 1998) Kitab UU Hukum Perdata, Buku 3, Bab 18, mengatur perdamaian dalam Pasal 1851 sampai 1864.

Bagian 1851 menyatakan bahwa perdamaian adalah kesepakatan oleh salah satu pihak

untuk mengakhiri kasus yang saat ini tergantung dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan barang. atau mencegah sesuatu terjadi.

Pasal 1853 KUHPerdata menyatakan tentang kepentingan-kepentingan keperdataan yang terbit dari satu kejahatan atau pelanggaran, dapat diadakan perdamaian. Perdamaian tidak menghalangi Kejaksaan untuk menuntut perkaranya.

Pada pasal 1858 KUH Perdata disebutkan segala perdamaian mempunyai di antara para pihak suatu kekuatan seperti suatu keputusan Hakim pada tingkat yang akhir. **ARBITRASE AKHIR TUNDUK PADA YURISDIKSI, NAMUN DAPAT DIBATALKAN OLEH ARBITRASE KETIKA:** Penipuan atau pemerasan dilakukan, kompensasi karena kesalahan prosedural atas dasar hukum yang tidak sah; Dokumen yang dinyatakan palsu kemudian sepenuhnya batal. Untuk sengketa hukum yang diakhiri dengan keputusan akhir hakim tetapi tidak diketahui oleh para pihak atau salah satu pihak; surat-surat yang tidak diketahui pada waktu penyelesaiannya tetapi kemudian diketahui oleh salah satu pihak dan dengan sengaja disembunyikan kehadirannya.

Ketika perselisihan antara konsumen dan bisnis diselesaikan tanpa keterlibatan langsung dari pihak ketiga seperti LPKSM dan BPSK atau lembaga arbitrase khusus seperti BMAI sebagai perantara, perjanjian damai yang dibuat antara para pihak biasanya tidak dibuat. dalam bentuk perjanjian damai. akta atau notaris; Dalam hal terjadi sengketa konsumen antara ahli waris pemegang polis dengan PT AMS Insurance, perjanjian damai hanya ada dalam bentuk surat persetujuan dan pernyataan pembebasan berwirausaha dari konsumen, biasanya sebagai berikut: kata.

Dan konsumen menerima keputusan pengusaha untuk bersedia menerima sejumlah pembayaran dari pengusaha, dan konsumen melepaskan pengusaha dari segala tuntutan hukum. Memang, dalam kasus-kasus tertentu yang sifatnya sederhana dan nilai ekonomi yang relatif rendah, pernyataan persetujuan oleh konsumen dan pernyataan pembebasan sepihak sudah cukup.

Agar perjanjian damai memiliki kekuatan hukum, tentu saja harus dianggap sebagai bagian dari dokumen bersertifikat. atau setidaknya-tidaknya dalam bentuk kontrak yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan memenuhi persyaratan hukum kontrak berdasarkan Bagian 1320 KUHPerdata agar dapat dianggap hukum oleh perancang.

Kemampuan untuk membuat janji; yang spesifik; dan alasan yang dapat dibenarkan. Memang, dalam kasus-kasus tertentu yang sifatnya sederhana dan nilai ekonomi yang relatif rendah, pernyataan persetujuan oleh konsumen dan pernyataan pembebasan sepihak sudah cukup.

Agar perjanjian damai memiliki kekuatan hukum, tentu saja harus dianggap sebagai bagian dari dokumen bersertifikat. atau setidaknya-tidaknya dalam bentuk kontrak yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan memenuhi persyaratan hukum kontrak berdasarkan bagian 1320 KUHPerdata agar dapat dianggap hukum oleh perancang. Kemampuan untuk membuat janji; yang spesifik; dan alasan yang dapat dibenarkan.

Hasil pemeriksaan kesehatan TKP (TKP) dapat digunakan sebagai bukti untuk klaim manfaat kecelakaan, tetapi ini adalah bukti yang relatif lemah, karena mayat tidak memiliki visa reguler. Ada dua langkah yang bisa dilakukan oleh ahli waris dalam penyelesaian kasus yakni Menempuh upaya penyelesaian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen dan menempuh upaya penyelesaian melalui peradilan umum dengan gugatan wanprestasi, baik terhadap klaim asuransi jiwa yang seharusnya dibayar setelah terbukti bertanggung meninggal dunia maupun klaim kecelakaan dengan hasil investigasi forensik.

Namun mengingat kurang kuatnya bukti karena tidak adanya visum et repertum pada jenazah dan nilai ekonomis yang relatif kecil, maka untuk manfaat kecelakaan, sebaiknya menerima tawaran in gratia yang diberikan pihak asuransi.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen

Pelaku usaha adalah seseorang atau badan usaha hukum perseroan terbatas atau persekutuan komanditer atau pun badan usaha nonhukum yang melakukan kegiatan produksi, distribusi, transaksi jual beli di wilayah republik Indonesia dan mempengaruhi perekonomian setempat.

Sedangkan Menurut pasal 1 butir 3 mengatakan : “Bahwa 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 dalam berbagai bidang ekonomi”.

Ruang Lingkup Pelaku Usaha Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai ruang lingkup yang terlibat pada pelaku usaha adalah sebagai berikut di bawah ini:

- 1) Investor, yaitu seorang pelaku usaha dimana posisi nya sebagai penyedia dana dalam arti menyuntikan dana kepada suatu perusahaan yang membutuhkan dukungan agar dapat beroperasi lancar maupun berkembang lebih besar.
- 2) Produsen, yaitu seorang pelaku usaha yang mendirikan suatu pabrik dan memproduksi suatu barang yang di sebut sebagai produk kemudian akan di jual ke pasaran Distributor, yaitu seorang pelaku usaha yang berprofesi perantara dalam menyalurkan produk yang hendak di jual dari pelaku usaha utama atau yang disebut sebagai produsen ke pada masyarakat luas.

Hak-Hak Pelaku Usaha Bukan cuman konsumen saja mempunyai hak untuk menuntut yang terbaik bagi mereka sendiri, sebenarnya bagi para pelaku usaha juga mempunyai haknya tersendiri dalam berniaga seperti dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan hak-hak pelaku usaha berikut di bawah ini: a) “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Kewajiban Pelaku Usaha Seorang pelaku usaha yang baik dan sukses dapat di cerminkan dari perbuatannya dalam berusaha dimana selalu memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha dan selalu memberi kan yang terbaik untuk konsumennya. Apa saja yang meliputi kewajiban pelaku usaha dalam berusaha dapat di kita simak bersama sebagai berikut di bawah ini:

- a) ”Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pelaku usaha tidak hanya berpikir mendapatkan untung ataupun kelancaran usahanya tapi juga harus memenuhi kewajibannya yaitu tanggung jawab terhadap pengguna akhir barang mau pun jasa nya. Akan tetapi kadang kala kewajiban tersebut terbelakangi sehingga konsumen kehilangan hak nya dalam penggunaan barang dan jasa tersebut oleh karena itu agar pelaku usaha selalu memenuhi kewajiban nya maka pertama adalah pengadaan peraturan mengenai pentingnya tanggung jawab pelaku usaha baik produsen, distributor, maupun reseller atas kemungkinan terjadinya kecelakaan saat penggunaan produk barang atau jasa tersebut.

Terdapat sebuah istilah hukum yaitu Tanggung Jawab Produk dikutip dari terjemahan bahas inggris Product Liability yang berarti suatu perilaku baik dari produsen, distributor, reseller dan lain-lain bertanggung jawab terhadap keselamatan konsumen bila terjadi kecelakaan atau cedera saat menggunakan barang dan jasa tersebut.

Bila dibahas lebih dalam bahwa Tanggung jawab produk bagi para produsen, distributor, reseller, dan sales merupakan strict liability yang berarti tanggung jawab mutlak dimana sudah dari dasarnya atau secara logikanya bila konsumen mengalami kerugian yang dapat membahayakan nyawa mereka saat menggunakan produk tersebut maka secara otomatis para pelaku usaha wajib dan harus melakukan pertanggung jawaban terhadap konsumen itu.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang berbunyi : Pasal 19

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa 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;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengharuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian tidak jelas mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.

Substansi Pasal 19 ayat (1) menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam karangan buku ciptanny menyebutkan tanggung jawab pelaku usaha, meliputi berikut di bawah ini: (a)” Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian; (b) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; (c) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen”. 5 Begitu juga hukum tentang perlindungan konsumen oleh bapak Gunawan Widjaja dan bapak Ahmad Yani, beliau menyebutkan bahwa:

Pasal 19 berbunyi tentang pengaturan pertanggung jawaban pelaku usaha (produsen) dan pelaku penyalur (distributor) secara umum, mewajibkan memberikan kompensasi terhadap apa yang di alami oleh konsumen akibat dari penggunaan barang atau jasa yang telah di beli ternyata malfungsi atau pun cacat, sehingga setelah menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut konsumen mengalami kerugian atas fisik maupun non fisik.

Kompensasi dapat di berikan kepada konsumen berupa pengembalian uang ataupun menukar kembali produk yang berfungsi apabila produk yang dibeli berupa makanan maka

biaya perobatan dan perawatan juga di tanggungidimana sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 24

- 1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila; a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut b. 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.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.”

Adanya pengaturan Pasal 24 ayat (1) tersebut maka Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam bukunya mengemukakan bahwa: “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan konsumen sekalipun tidak memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen yang bersangkutan” Sesuai dengan bunyi pertanggung jawaban yang dimaksud oleh pasal di atas adalah secara garis besar pelaku usaha utama yang menjualkan produknya ke pelaku usaha lain (distributor) setelah itu produknya di edarkan ke masyarakat dan di beli oleh konsumen bila suatu saat terdapat produk yang cacat dan di beli oleh konsumen tersebut, maka konsumen dapat melakukan pengaduan dan pihak pelaku usaha utama wajib bertanggung jawab atas pengaduan tersebut dan memberikan kompensasi sesuai perjanjian berserta perundang-undangan yang berlaku.

Larangan Pelaku Usaha Agar dapat menjaga atau melindungi hak-hak konsumen dari penindasaan atas kelakuan pelaku usaha maka UU No.8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen singkat menjadi ”UUPK” dimana telah mengklasifikasikan tipe-tipe pelanggaran secara umum dan garis besar telah di bagikan menjadi tiga pembagian dimana sudah perna di jabarkan pada Bab IV pasal 8 sampai dengan pasal 17, berikut di bawah ini adalah tiga pembagian pelanggaran:

1. ”Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (pasal 8)
2. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (pasal 9 – 16)
3. Larangan bagi pelaku usaha periklanan” (pasal 17)

Dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa dilarang bagi pelaku usaha untuk memproduksi atau diperjualkan barang atau jasa yang termasuk dalam 10 larangan di bawah ini : a. ”Tidak memilikdan memenuhi standar yang di ditetapkan persyrtan dan ketentuannya dalam peraturan perundang-undangan; b. Nilai jumlah digit berat bersih, isi bersih atau berat netto tidak sesuaidengan jumlah yang sudah diterterakan dalam label atau packing barang tersebut; c. Tidak memenuhi jumlah ukuran, takaran, timbangan dan jumlah perhitungan sesuai dengan ukuran yang sebenarnya; d. Tidak menyatakan denga benar sesuai kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana pada label, etiket atau keterangan barang tersebut; e. Tidak memenuhi sesuai ketentuan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu yang telah di terterakan pada label atau cetakan keterangan barang tersebut; f. Kegunaan dan kualitas yangdisebutkan pada label keterangan atau dalam catatan penjualan barang tersebut sama sekali tidak cocok ataupun tidak memenuhi dengan yang telah di janjikan; g. Tanggal kadaluarsa atau tanggal batas penggunaan mengkonsumsi barang tersebut ternyata tidak sesuai dengan apa yang telah di cantumkan pada kemasan tersebut; h. Mencantumkan label ”Halal” pada kemasan atau deskripsi produk akan tetapi pada kenyataanny tidak memproduksi secara sesuai ketentuan ”halal” tersebut; i. Nama produk, berat/isi/netto

produk, ukuran produk, aturan pemakaian, tanggal produksi, komposisi, dan yang terpenting mencantumkan nama dan alamat pelaku usaha begitu juga keterangan lain menurut ketentuan wajib di cetakan atau di teterakan pada bungkus produk tersebut. j. Produk yang di impor atau di produksi dalam negeri wajib menerjemahkan dan mencatumkan informasi dan petunjuk penggunaan barang menggunakan bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”.

Setelah menjelaskan 10 larangan pada ayat (1) sekarang kita membahas tentang ayat (2) dan (3). Dimana ayat (2) juga memberikan larangan kepada para pelaku usaha untuk di perdagangkan atau mengedarkan produk yang memenuhi larangan sebagai berikut di bawah ini sebagai berikut: a. Barang yang sudah rusak atau tak layak di pakai, b. Barang yang cacat yang dapat membahayakan pengguna, c. Serta tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Kalau ayat 3 menyatakan bahwa pelaku usaha tidak boleh atau dilarang keras untuk memperdagangkan barang atau produk yang meliputi obat-obat farmasi dan makanan yang sudah kadarluarsa secara garis besar yaitu produk yang akan di konsumsi oleh makhluk hidup dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Selanjutnya produk atau barang yang di produksi dimana akan di edarkan atau di perdagangkan juga ada syarat dan larang yang wajib di patuhi oleh pelaku usaha. Ketentuan ini diatur di Pasal 9 sampai dengan 16 dalam perundang-undangan perlindungan konsumen. Pasal 9 UUPK berbunyi pelaku usaha di larang menawarkan, mengiklankan, atau mempromosikan suatu barang dan jasa secara tidak sesuai dengan kenyataannya ;

1. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 2. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 3. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 4. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 5. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 6. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 9. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.” Kemudian pada Pasal 10 UUPK berisi tentang suatu larangan penawaran bagi pelaku usaha yang sedang menawarkan barang atau jasa untuk diperdagangkan kepada konsumen, sama seperti pasal 9 cuman perbedaan di ruang lingkupnya saja berikut di bawah ini adalah larangan tersebut:
 - a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
 - b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
 - c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
 - d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
 - e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.”
- Pasal 11 UUPK secara garis besar mengatur tentang produk yang akan di perjualkan atau di edarkan menggunakan sistem promosi obral atau melewati perlelangan.

Sedangkan Pasal 12 UUPK berbunyi untuk meningkatkan kepada pelaku usaha untuk tidak mengeluarkan promosi, mengiklankan penawaran produknya yang memberikan potongan harga pada kurungan waktu tertentu dan juga jumlah produk yang akan di berikan potongan harga atau diskon. Bila sudah di promosi kan atau di iklankan pelaku usaha harus melaksanakan sesuai tersebut ketika ada konsumen yang ingin beli, bila tidak sesuai maka akan di sebut sebagai penipuan dalam arti pelaku usaha tidak memiliki itikad baik dalam berusaha cuman berkepentingan sendiri dan ingin profit.

Selanjutny Pasal 13 UUPK berbunyi hampir sama dengan pasal nomer 12 cuman ada sedikit perbedaan, yaitu barang atau jasa yang di tawarkan oleh pelaku usaha baik melalu periklanan, promosi, dan lainlain dengan cara mengiming-iming kepada pembeli akan di berikan bonus tambahan bila membeli produk nya saat sesudah di beli tidak mendapatkan bonus tersebut seperti yang di iming-imingkan.

Kalau Pasal 14 UUPK berbunyi atas larangan yang berkaitan dengan undian.

Pada Pasal 15 UUPK menjelaskan tentang larangan untuk para pelaku usaha agar tidak melakukan penawaran dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat mengakibatkan ketidak nyamanan baik fisik atau non fisik terhadap konsumen.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi elektronik adalah dengan cara memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian atau perlindungan terhadap pelaku usaha dalam hal ini didasari pada hak-hak pelaku usaha dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya adalah hak pelaku usaha dalam mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang dilandasi itikad tidak baik dan hak mendapatkan pembayaran dari konsumen.
2. Berdasarkan pengaturan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, perbuatan pelaku usaha harus mengacu pada prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum, atau gugatan dapat dilakukan didasarkan dengan perihal terjadinya wanprestasi dari konsumen dan dengan melihat ketentuan pasal 1243, 1458, 1313, 1338, dan 1320 KUHPerdara dan pasal 1866 KUHPerdara sebagai bukti.

SARAN

1. Bagi konsumen disarankan agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi elektronik, dimana dalam transaksi elektronik kesepakatan para pihak hanya berdasarkan dengan kepercayaan (trust) dan konsumen diharapkan lebih mengerti hak-haknya sebagai konsumen sehingga jika terjadi wanprestasi, konsumen dapat memanfaatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Bagi pelaku usaha diharapkan agar dapat meminimalisir tindakan wanprestasi. Dasar dalam menjalankan bisnis melalui media elektronik adalah kepercayaan dari konsumen. Jika hubungan yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen sudah terjalin maka secara alami hal tersebut akan membantu memajukan bisnis yang dilakukan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. Hukum Perdata Indonesia. PT Citra Aditya Bakti. Bandung. 2014.
- Abdul Kadir Muhammad, Hukum Perjanjian, Bandung : Penerbit Alumnii, 1986
- Agnes M. Toar. Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara. BPHN-Binacipta. Bandung. 2014.
- Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2013
- Az. Nasution, Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut hukum dan perlindungan konsumen) dalam

- manajemen dan usahawan Indonesia), Nomor 3, thn. XXII, LPM FE-UI, Jakarta, 1994
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2004
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet.2, Jakarta, 2005.
- Bagus Arif Andrian *Manusia dan Tanggungjawab*, Jakarta : Sinar Grafika 2011
- Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika, 2011
- Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka 2010
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Hans Kelsen diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien *Teori Hans Kelsen Mengenai Pertanggungjawaban*, Bandung : Penerbit Nusa Media 2013
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Jakarta : Djambatan, 1993.
- Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti. 2004.
- J.M. Van dunne dan Van der burght, *Perbuatan melawan hukum*, Terjemahan KPH Hasporo Jayaningprang, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum perdata, Ujungpandang, 1998.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang. Bayumedia Publishing, 2006.
- Kamus Hukum*. Bandung. Citra Umbara. 2008.
- M.A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum Tanggung Gugat untuk Kerugian yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pradanya Paramita, 1979.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti 2011
- Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, Bandung : Mandar Maju, 2002.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun.
- Purwahid Patrik, *Dasar-dasar hukum perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Bandung : Mandar Maju, 1994.
- R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. 19, Jakarta: PT. Intermasa, 2002.
- Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan, 2000.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet. 26, Jakarta: Intermasa, 1994.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003.
- Peraturan perundang – undangan**
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
- UU No. 30 Tahun 1999 Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. KUHPer Indonesia
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen