

**PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA ATAS TINDAKAN  
PERBUATAN CURANG YANG MERUGIKAN HAK HAK KONSUMEN**

Oleh  
Herry Anto Simanjuntak,SH,MH  
Dosen Universitas Quality Medan  
Email : [herryantosimanjuntak1967@gmail.com](mailto:herryantosimanjuntak1967@gmail.com)

**Abstrak**

Seiring dengan kemajuan zaman yang diikuti dengan perkembangan perekonomian pada umumnya khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi yang telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa lintas batas suatu negara, sehingga barang/jasa yang ditawarkan bervariasi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Situasi ini menjadi tantangan positif atau negatif, dimana tantangan positif dapat memberikan manfaat bagi konsumsi, dapat dengan bebas memilih barang/atau jasa yang diinginkan dimana konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. . Selanjutnya dari sisi negatif dimana kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen lebih lemah dari pelaku usaha.

Bahwa dengan melihat kondisi seperti itu, di satu sisi menguntungkan bagi kondisi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dan kebebasan yang terbuka lebar untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan/atau jasa. sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Sementara itu, di sisi lain, fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan posisi pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana posisi konsumen menjadi objek kegiatan usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan prinsip ekonomi. Menjadikan konsumen sebagai objek kegiatan usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha akan menimbulkan persaingan antar pelaku usaha itu sendiri, hal ini akan mengubah perilaku pelaku usaha menuju persaingan usaha tidak sehat. Persaingan tidak sehat oleh pelaku usaha meliputi kiat promosi, cara penjualan, dan penerapan perjanjian baku yang dapat merugikan konsumen, yang dapat menimbulkan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa ini dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau tidak menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lain tidak memenuhi kewajibannya.

**Kata kunci: Akuntabilitas, tindakan curang, hak konsumen.**

**Abstract**

*Along with the progress of the times followed by the development of the economy in general, especially in the field of industry and national trade, it has produced various variations of goods and/or services that can be consumed. In addition, globalization and free trade are supported by advances in telecommunications and information technology which have expanded the space for the flow of transactions of goods and services across the borders of a country, so that the goods/services offered vary both domestically and abroad. This situation becomes a positive or negative challenge, where a positive challenge can provide benefits for consumption, being able to freely choose the goods/or services they want where consumers have the freedom to determine the type and quality of goods/services according to their needs. Furthermore, from the negative side where these conditions cause the position of consumers to be weaker than business actors.*

*Whereas, considering such conditions, on the one hand, it has benefits for the condition of consumers because consumer needs for the desired goods and/or services can be fulfilled and freedom is wide open to choose various types and quality of goods and/or services in accordance with the wishes and abilities of consumers. Meanwhile, on the other hand, the phenomenon mentioned above can result in the position of business actors and consumers being unbalanced, where the position of consumers becomes the object of business activity to reap the greatest profit with economic principles. Making consumers the object of business activity to reap as much profit as possible by business actors will lead to competition between business actors themselves, this will change the behavior of business actors towards unfair business competition. Unfair competition by business actors includes promotional tips, sales methods, and the application of standard agreements that can harm consumers, which can lead to disputes between consumers and business actors. This dispute can be in the form of one of the parties not getting or not enjoying what they should be entitled to because the other party does not fulfill its obligations.*

**Keywords: Accountability, fraudulent acts, consumer rights.**

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan kemajuan zaman yang diikuti dengan perkembangan perekonomian umumnya khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/ atau jasa yang dapat dikonsumsi. Selain itu globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika yang telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas wilayah suatu Negara, sehingga barang/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam negeri maupun luar negeri. Keadaan tersebut menjadi tantangan positif maupun negatif, yang mana tantangan positif bisa memberikan manfaat terhadap konsumsi bisa memilih bebas barang/atau jasa yang diinginkan dimana konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai kebutuhannya. Selanjutnya dari sisi negatif dimana kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dari pada pelaku usaha.

Bahwa, mengingat kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi keadaan konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/ atau jasa yang

diinginkan dapat terpenuhi serta terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan /atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Sementara disisi lain fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dimana kedudukan konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar besarnya dengan prinsip ekonomi. Dijadikannya konsumen sebagai objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar besarnya oleh pelaku usaha akan menimbulkan persaingan antara pelaku usaha sendiri, hal ini akan merubah perilaku pelaku usaha kearah persaingan usaha tidak sehat . Persaingan pelaku usaha yang tidak sehat sering dilakukan melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen yang bisa melahirkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha . Sengketa ini dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau tidak menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya.

**Kata Kunci : Pertanggungjawaban , perbuatan curang, hak hak konsumen.**

### **Sengketa Konsumen dan Upaya Penyelesaiannya.**

Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha dapat terjadi apabila konsumen/pembeli tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana yang telah disepakati, atau pelaku usaha/penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya hal ini timbul antara konsumen dan pelaku usaha berawal dari adanya transaksi antara konsumen yang dapat bersumber dari 2 (dua) hal yaitu :

1. Pelaku Usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur didalam undang undang, artinya pelaku usaha mengabaikan ketentuan undangundang tentang kewajiban sebagai pelaku usaha dan larangan larangan yang dikarenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa demikian disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Konsumen atau Pelaku usaha tidak mentaati isi perjanjian yang berarti baik konsumen maupun pelaku usaha tidak mentaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka. Sengketa demikian disebut sengketa yang bersumber dari Kontrak.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen dimana masing masing pihak mendapatkan kembali hak haknya . Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak hak kedua belah pihak yang bersengketa. Sehingga dengan demikian rasa keadilan dapat ditegakkan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang undang.

Penyelesaian sengketa konsumen secara baik akan menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha dikemudian hari yang merupakan bentuk perlindungan dan tanggung

jawab hukum dari pelaku usaha terhadap konsumen . Undang Undang Pelindungan Konsumen memberi 2 (dua) macam penyelesaian sengketa yaitu penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dan diluar Pengadilan. Pasal 45 ayat (1) UU No.8 tahun 1999 atau disebut juga UUPK menyebutkan disamping penyelesaian sengketa melalui pengadilan, juga membuat lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) . Dengan mengacu kepada pasal tersebut mensyaratkan dimana setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum . Sementara menurut Pasal 47 UUPK menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Dari penjelasan Pasal 45 ayat (1) Jo. Pasal 47 UUPK tersebut dapat diartikan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat ditempuh 3 (tiga) cara yaitu Penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika, penyelesaian melalui peradilan umum dan penyelesaian tuntutan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika tidak dapat terlaksana atau dinyatakan gagal maka alternatif selanjutnya adalah penyelesaian melalui lembaga peradilan dan atau Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diuraikan dibawah ini :

### **Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan (Non Litigasi).**

Dalam prakteknya apabila konsumen yang dirugikan karena memakai atau mengkonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapatkan penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini harus dilaksanakan oleh orang yang merasa dirugikan atau melalui kuasa yang sah, hal ini ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) UUPK, konsumen yang merasa dirugikan haknya dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha/produsen, dan pelaku usaha/produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka 7 (tujuh) hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya konsumen membeli barang yang terbungkus rapi setelah sampai di rumah barang dibuka dan ternyata cacat/rusak . Konsumen pembeli dapat menuntut langsung pelaku usaha /penjual agar mengganti barang tersebut dan atau mengembalikan uang pembelainya. Hal ini dapat diselesaikan dalam jangka 7 (tujuh) hari setekah terjadinya jual beli tersebut yang berarti konsumen harus segera mengajukan tuntutannya sepanjang bisa dibuktikannya. Menurut ketentuan UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat berupa konsultasi,negosiasi, mediasi, konsialisasi atau penilaian para ahli. Sehingga dengan demikian berarti sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan pertemuan langsung atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan adanya konsultasi atau negosiasi ,maka akan terjadi proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.

Dan selanjutnya dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, adanya pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa untuk menemukan jalan penyelesaian diantara mereka . Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa, tetapi membantu para pihak untuk menemukan penyelesaiannya. Selanjutnya apabila pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebutatau diantara mereka tidak ada penyelesaiannya, maka konsumen dapat mengajukan tuntutan tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui lembaga peradilan untuk ditindak lanjuti sesuai mekanisme hukum yang berlaku hal ini ditegaskan dan diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK . Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban/konsumen yang merasa dirugikan baik secara tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang dialami oleh konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 UUPK seperti kelompok konsumen Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pemerintah dapat mengajukan melalui Pengadilan dan bukan ke BPSK.

#### **Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan (Litigasi)**

Penyelesaian sengketa melalui jalur Pengadilan mengacu kepada Pasal 48 UUPK, maka acara yang berlaku adalah Hukum Acara Perdata, dimana Hakim bersifat passif artinya perkara datang dari pihak pihak yang bersengketa, maka oleh sebab itu apabila seseorang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak maka untuk menegihkan haknya tersebut atau untuk membantah hak orang lain menunjuk pada suatu peristiwa diwajibkan membuktikan adanya peristiwa tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 KUH-Perdata.

Bahwa, menurut Pasal 46 UUPK untuk mengajukan gugatan sengketa konsumen ke pengadilan adalah :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok Konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Bahwa, dari uraian tersebut diatas sudah jelas dimana UUPK memperbolehkan gugatan secara "**Class action**" ataupun gugatan perwakilan dalam perlindungan konsumen. Dalam mengajukan gugatan ke Pengadilan Konsumen harus menguraikan secara jelas hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dimana hubungan hukum dimaksud adapat berupa hubungan karena adanya perjanjian atau kontrak atau dapat juga berupa hubungan karena timbulnya peristiwa yang melanggar hukum. Selanjutnya menurut Pasal 1865 KUH-Perdata peristiwa peristiwa itu harus dibuktikan oleh Penggugat, artinya kalau kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan melawan hukum harus dibuktikan adanya suatu pelanggaran hak, pelanggaran norma kepatututan, kesusilaan, adanya kesalahan baik sengaja atau kelalaian, kerugian yang ditimbulkannya. Demikian juga apabila gugatan terhadap wansprestasi maka konsumen harus membuktikan adanya perikatan (kontrak,perjanjian), adanya bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi pelaku usaha, timbulnya

kerugian konsumen. Ada 5 (lima) alat bukti yang harus diperhatikan dalam meneguhkan sesuatu hak sebagaimana diatur dalam Pasal 1866 KUH-Perdata yaitu :

- a. Surat;
- b. Saksi;
- c. Persangkaan;
- d. Pengakuan; dan
- e. Sumpah;

Dari ke (5) lima alat bukti tersebut menjadi dasar bagi Hakim untuk memeriksa dan mengadili perkara guna memberi kepastian tentang peristiwa yang diajukan. Dalam menilai pembuktian yang diajukan oleh para pihak hakim harus bertinfak arif dan bijaksana serta tidak boleh berat sebelah.

#### **Ganti Kerugian Perlindungan Hukum bagi Konsumen**

Perlindungan hukum bagi Konsumen diatur dalam Pasal 19 UUPK yang mengemukakan bahawa pelaku usaha harus bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan . Ketentuan ini juga berlaku bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 20 UUPK) dimana pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibatnyang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Demikian juga tanggung jawab importer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 UUPK dimana "Importir" barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen kuar negeri. Apabila diperhatikan ketentuan Pasal 19 ayat (3) UUPK tentang jangka waktu memberikan ganti rugi adalah tujuh hari setelah tanggal transaksi, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab itu sifatnya mutlak(Strict) sebab pasal tersebut tidak memaksudkan agar persolan ganti rugi itu diselesaikan melalui pengadilan yang membutuhkan persidangan yang relatif

lama, artinya menurut pembuat undang-undang jika konsumen menderita kerugian sebagai akibat dari penggunaan/pemakaian produk, konsumen dapat langsung menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha/produsennya. Kalau ternyata pelaku usaha menolak menanggapi barulah kemudian pelaku usaha dituntut ke BPSK atau Pengadilan sesuai ketentuan Pasal 23 UUPK.

Kriteria kerugian yang dituntut sebagaimana dalam hukum perjanjian terdiri dari tiga unsure yaitu: biaya, kerugian dan bunga. Dalam setiap kasus tidak selamanya ketiga unsure ini ada tetapi ada kalanya hanya terdiri dari dua unsur saja. Sedangkan dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum ketentuan yang sama dapat dijadikan sebagai pedoman yaitu adanya suatu perbuatan, perbuatan tersebut melawan hukum, adanya kesalahan pelaku usaha, adanya kerugian korban/konsumen, adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian (Pasal 1365 KUH-Perdata).

### **KESIMPULAN**

1. Bahwa, timbulnya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan adanya transaksi jual beli barang dan atau jasa yang dikonsumsi konsumen.
2. Perbuatan curang yang merugikan hak konsumen merupakan perbuatan ingkar janji/wanprestasi dan atau perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha seperti adanya manipulasi produk/jasa, informasi yang menyesatkan obral/lelang yang menyesatkan, pemberian hadiah yang tidak ditepati, adanya iklan yang menyesatkan dan lain lain;
3. Bahwa setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaiannya atau tindakan perbuatan curang yang merugikan hak hak konsumen yang merupakan tanggung jawab mutlak dari pelaku usaha untuk memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau

kerugian akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dan apabila pelaku usaha tidak rela bertanggung jawab, maka konsumen dapat melayangkan gugatan ke Peradilan Umum atau ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan apabila terbukti maka pelaku usaha diberi sanksi berupa hukuman berupa sanksi administratif, sanksi perdata (ganti kerugian) dan sanksi pidana (berupa hukuman penjara);

### **DAFTAR PUSTAKA :**

#### **A. Buku**

- Fuady, Munir., *Perbuatan Melawan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti,2002)
- Sidabalok, Janus., *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. (Bandung: Citra Aditya Bakti,2010).
- Sidabalok, Janus., *Analisis terhadap Iklan dan Praktik Periklanan menurut Hukum Indonesia*. (Majalah Unika Atma Jaya, Jakarta: 1999)
- Meliala, S Adrianus, *Praktik Bisnis Curang* (Jakarta : Sinar Harapan, 1993)
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti 1999).
- Sutantio, Retnowuloan., dan Iskandar Oeripkartawinata., *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek* (Bandung: Alumni 2002);
- Susanto, Happy., *Hak Hak Konsumen jika dirugikan* (Jakarta : Visimedia,2008)
- Syawali, Husni dan Imaniyati, Neni Sri., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju,2000)
- Waluyo, Bambang., *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika,1996)

- Widiaia. Gunawan.. dan Yani. Ahmad..  
*Hukum Tentang Perlindungan*  
*Konsumen* (Jakarta:  
Gramedia,2003)
1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata
  2. Undang Undang Republik Indonesia  
Nomor 8 tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen.

**B. Perundang Undangan :**