

**KONSEP KESEIMBANGAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN  
DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ONLINE**

**(Hukum Perlindungan Konsumen dan Perspektif Hukum Islam)**

Skripsi ini Diajukan

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

Atiatul Faiqah

NIM. 13110663

**PROGRAM STUDI MUAMALAH (HUKUM EKONOMI SYARIAH)**

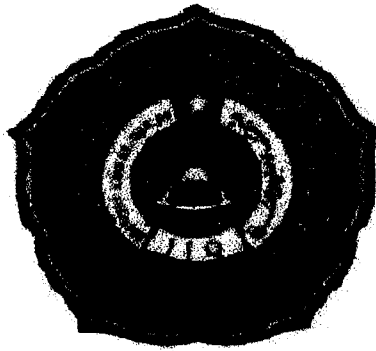
**FAKULTAS SYARIAH**

**INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA**

**1438 H/2017 M**

**KONSEP KESEIMBANGAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN  
DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ONLINE  
(Hukum Perlindungan Konsumen dan Perspektif Hukum Islam)**

Skripsi ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

**Atiatul Faiqah**

**NIM. 13110663**

Pembimbing:

**M. Nuzul Wibawa, S.Ag., M.H**

**PROGRAM STUDI MUAMALAH (HUKUM EKONOMI SYARIAH)  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA  
1438 H/2017 M**

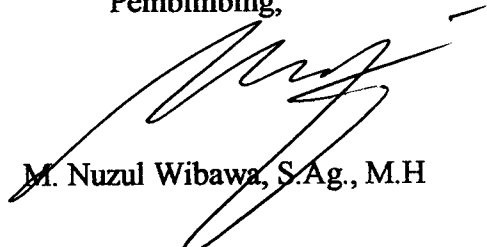
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Konsep Keseimbangan Hak dan Kewajiban Konsumsi dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online*" yang disusun oleh Atiatul Faiqah dengan Nomor Induk Mahasiswa: 13110663 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan ke sidang munaqasyah.

Jakarta, 19 Agustus 2017 M

26 Dzulkaidah 1438 H

Pembimbing,



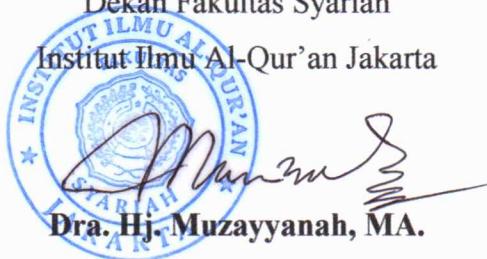
M. Nuzul Wibawa, S.Ag., M.H

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*Konsep Keseimbangan hak dan kewajiban transaksi online (Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*” oleh Atiatul Faiqah dengan NIM 13110663 telah diujikan pada sidang munaqasyah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qu’ran (IIQ) Jakarta pada tanggal 22 Agustus 2017. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Jakarta, 22 Agustus 2017

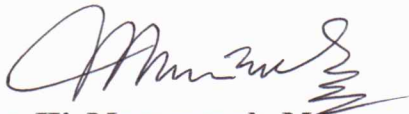
Dekan Fakultas Syariah  
Institut Ilmu Al-Qur’an Jakarta



**Dra. Hj. Muzayyanah, MA.**

**Sidang Munaqasyah**

Ketua Sidang



**Dra. Hj. Muzayyanah, MA.**

Sekretaris Sidang



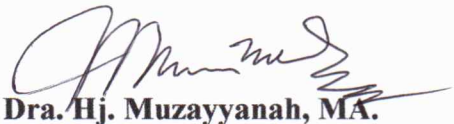
**Chandra, S. Ud**

Penguji I



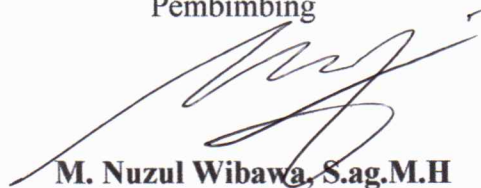
**Dr. Nadjematul Faizah, S.H.M.Hum**

Penguji II



**Dra. Hj. Muzayyanah, MA.**

Pembimbing



**M. Nuzul Wibawa, S.ag.M.H**

## PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atiatul Faiqah

NIM : 13110663

Tempat/Tanggal lahir : Sago, 25 September 1994

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Konsep Keseimbangan Hak dan Kewajiban Konsumsi dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online*" adalah benar-benar asli karya saya, kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan. Kekurangan dan kesalahan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 19 Agustus 2017 M

26 Dzulkaidah 1438 H



Atiatul Faiqah

## *MOTTO*

الْوَقْتُ كَالسَّيْفِ إِنْ لَمْ تَقْطَعْهُ فَاقْطَعْكَ

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”  
(H.R. Muslim)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur senantiasa penulis junjatkan kepada Allah swt. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah saw beserta keluarga dan sahabatnya serta kepada kita semua selaku umatnya, mudah-mudahan kita semua mendapatkan syafa'at beliau diakhiri nanti, amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit hambatan, rintangan serta kesulitan yang dihadapi. Namun berkat rahmat dan kebesaran-Nya, berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Prof. Dr. Hj. Huzaemah Tahido Yanggo, MA.
2. Dekan Fakultas Syariah Dra. Hj. Muzayyanah, MA. Yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga Allah swt senantiasa melindungi dan selalu diberikan kesehatan untuk ibu.
3. Bapak M. Nuzul Wibawa, S.Ag. M.H selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, nasihat, dan petunjuk kepada penulisi selama proses penulisan skripsi ini, semoga Allah swt senantiasa melindungi dan membalas semua kebaikan bapak.
4. Seluruh Dosen Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta khususnya Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada kami.

5. Bapak Dr. KH. Ahmad Fathoni, Lc, MA, Ibunda Hj. Muthmainah, MA, dan Ibunda Hj. Istiqomah, MA, serta seluruh Instruktur Tahfidz, yang telah membimbing kami dalam mengafal Al-Qur'an.
6. Kaka Candra, S.Ud dan kaka Siti Zaenab, S.Sy sebagai staf di Fakultas Syariah yang telah banyak memberikan motivasi, fasilitas, kemudahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh staf perpustakaan Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, dan perpustakaan umum UIN Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada orangtuaku Bapak Nasir,SPd. Sd dan Mak Zumrah SPd. Sd, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi, selalu memberi nasehat dan selalu berdo'a. terima kasih atas segala pengorbanan yang telah mak dan bapak berikan untuk anakmu ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan kebahagiaan dunia akhirat. Aamin.
9. Kakak kandungku Dr. Saefudin Zuhri, S.Sos I, MM, Suwaibatul Aslamiah, SP dan Nur Ikromiyah yang selalu memberikan dukungan kepada adikmu untuk dapat menyelesaikan skripsi, selalu mendo'akan, dan selalu memberi nasehat.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2013 khususnya sahabat-sahabat Fakultas Syariah "Community Of Law" yang telah menemani dan selalu ada dalam suka maupun duka. Dan telah bekerja sama berjuang melewati hari-hari perkuliahan. Terkhusus lagi teman-teman yang selalu memotivasi dan terus menerus memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi.

11. Untuk seluruh teman-teman Pondok Pesantren Dzulhijjah angkatan 16 di bawah asuhan Prof. Drs. KH. Lohot Hasibuan. Yang senantiasa mendukung dan menyemangati peneliti guna terselesainya skripsi ini, semoga teman-teman selalu dalam lindungan Allah SWT.
12. Teman-teman asrama yang selalu memberi dukungan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Adik-adik IIQ, KMA, Dzulhijjah yang selalu memotivasi penulis agar selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya, semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah dengan sebaik-baik balasan. Dan mudah- mudahan karya yang sederhana ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Jakarta, 19 Agustus 2017 M

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PENULIS .....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
ABSTRAKSI .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Kerangka Teori .....	12
E. Metode Penelitian .....	14
F. Tehnik Pengumpulan Data .....	14
G. Tehnik Analisis Data .....	15
H. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Jual Beli Menurut Hukum Islam .....	17
1. Pengertian Jual Beli.....	17
2. Landasan Hukum Jual Beli .....	18
3. Rukun Jual Beli .....	21
4. Syarat Sah Jual Beli.....	22
5. Macam-Macam Jual Beli .....	30

6. Jual Beli Yang Dilarang .....	31
B. Transaksi Online.....	34
1. Pengertian Transaksi Online.....	34
2. Mekanisme Transaksi Online .....	36
3. Perkembangan Transaksi Online .....	42
C. Perlindungan Konsumen.....	46
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	46
2. Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen .....	47
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	52

### **BAB III HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA MENURUT UUPK**

A. Konsep Hak dan Kewajiban Konsumen .....	56
1. Pengertian Konsumen.....	56
2. Hak-Hak Konsumen .....	59
3. Kewajiban Konsumen.....	66
B. Konsep Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	67
1. Pengertian Pelaku usaha .....	67
2. Hak-Hak Pelaku Usaha.....	68
3. Kewajiban Pelaku Usaha .....	69

### **BAB IV ANALISIS KONSEP KESEIMBANGAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ONLINE (HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM)**

A. Teori Keseimbangan Menurut Fuqaha.....	75
B. Konsep Keseimbangan Menurut UUPK .....	81

C. Upaya Penerapan Prinsip Keseimbangan Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam UUPK .....	84
D. Transaksi Online Menurut Islam.....	88

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

**DAFTAR PUSTAKA .....97**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.....101**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

ا	: a		ط	: th
ب	: b		ظ	: zh
ت	: t		ع	: ‘
ث	: ts		غ	: gh
ج	: j		ف	: f
ح	: h		ق	: q
خ	: kh		ك	: k
د	: d		ل	: l
ذ	: dz		م	: m
ر	: r		ن	: n
ز	: z		و	: w
س	: s		ه	: h
ش	: sy		ء	: ‘
ص	: sh		ي	: y
ض	: dh			

### 2. Vokal

Vokal tunggal		Vokal panjang	Vokal rangkap
Fathah	: a	أ : a	أ...’ : ai
Kasrah	: i	إ : î	أ...’ : au
Dhammah	: u	و : û	

### 3. Kata Sandang

a. Kata sandang yang diikuti alif lam (ال) *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *qamariyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

البقرة : *al-Baqarah*

المدينة : *al-Madīnah*

b. Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh alif lam (ال) *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya. Contoh:

الرجل : *ar-Rajul*                      السيدة : *as-Sayyidah*

الشمس : *asy-Syams*                      الدارمي : *ad-Dârimî*

c. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah (Tasydīd)* dalam sistem aksara Arab digunakan lambang ( ّ ), sedangkan untuk alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan cara menggandakan huruf yang bertanda *tasydīd*. Aturan ini berlaku secara umum, baik *tasydīd* yang berada di tengah kata, di akhir kata ataupun yang terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf *syamsiyah*.

Contoh:

أَمَّا بِاللَّهِ : *Āmannâ billâhi*

أَمَّنَ السُّفَهَاءُ : *Āmana as-sufahâ'u*

إِنَّ الَّذِينَ : *Inna al-ladzīna*

وَالرُّكَّعِ : *waar-rukka'i*

d. *Ta Marbûthah (ة)*

*Ta Marbûthah* (ة) apabila berdiri sendiri, waqaf atau diikuti oleh kata sifat (*na'at*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf “h”.

Contoh:

الأفئدة : *al-Af'idah*

الجامعة الإسلامية : *al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah*

Sedangkan *ta marbûthah* (ة) yang diikuti atau disambungkan (*diwashal*) dengan kata benda (*ism*), maka dialihaksarakan menjadi huruf “t”. Contoh:

عاملة ناصية : *'Âmilatun Nâshibah*

الآية الكبرى : *al-Âyat al-Kubrâ*

#### e. Huruf Kapital

Sistem penulisan huruf Arab tidak mengenal huruf kapital, akan tetapi apabila telah dialihaksarakan maka berlaku ketentuan ejaan yang disempurnakan (EYD) bahasa Indonesia, seperti penulisan awal kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri dan lain-lain. Ketentuan yang berlaku pada EYD berlaku pula dalam alih aksara ini, seperti cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*) dan ketentuan lainnya. Adapun untuk nama diri yang diawali dengan kata sandang, maka huruf yang ditulis kapital adalah awal nama diri, bukan kata sandangnya. Contoh: 'Alî Hasan al-'Âridh, al-'Asqallânî, al-Farmawî dan seterusnya. Khusus untuk penulisan kata Alqur'an dan nama-nama surahnya menggunakan huruf kapital. Contoh: Al-Qur'an, Al-Baqarah, Al-Fâtihah dan seterusnya.

## ABSTRAKSI

Atiatul Faiqah Nomor Induk 13110663, dengan judul skripsi “*Konsep Keseimbangan Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online (Hukum Perlindungan Konsumen dan Perspektif Hukum Islam)*”. Prodi Muamalah (Hukum Ekonomi Syariah) Fakultas Syariah, Institut Ilmu Al-Quran (IIQ) Jakarta.

Alasan melakukan penelitian ini karena banyaknya kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang yang dijualnya tidak sesuai dengan produk yang ada, sehingga membuat kecewa konsumen yang membelinya. Ada juga kekecewaan yang dirasakan oleh pelaku usaha karena konsumen yang sudah memesan tetapi batal untuk membeli. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui dan memaparkan konsep hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha agar terjadinya keseimbangan anatara konsumen dan pelaku usaha.

Penulisan skripsi ini menggunakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang datanya diperoleh dari kitab fiqih, buku-buku, undang-undang untuk menganalisa terkait konsep hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut hukum Islam dan UUPK harus mendapat perlindungan hukum dari tindakan yang tidak baik, mendapatkan edukasi dan pendidikan konsumen, dan saling menjamin barang atau jasa dan informasi yang diberikan. *Kedua*, transaksi online menurut hukum Islam dan UUPK belum seluruhnya memenuhi kriteria keseimbangan hak dan kewajiban antar konsumen dan pelaku usaha karna banyaknya konsumen dan pelaku usaha yang tidak mengetahui akan hak dan kewajibannya masing-masing. *Ketiga*, konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut fuqaha adalah menentukan harga barang yang seimbang yaitu, ketika barang atau jasa sedikit maka harga boleh dinaikkan dengan mengambil keuntungan yang wajar (tidak sedikit dan tidak tinggi sekali) agar tidak membuat lesu suatu perdagangan.

Kata kunci: *hak dan kewajiban, keseimbangan.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hak adalah sesuatu yang mutlak menjadi milik kita, sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Hak dan kewajiban seorang konsumen dan pelaku usaha harus terpenuhi guna terjadinya keseimbangan antar keduanya, namun banyak diantara mereka yang tidak mengerti, dan ada juga yang mengerti tapi tidak adanya kesadaran yang tinggi. Banyak kasus diantaranya mengenai produk dan jasa yang mereka transaksikan. Misalnya: konsumen membeli barang yang diinginkannya di sebuah situs belanja online, tetapi ketika barangnya sampai ke tangan konsumen barang yang dipromosikan itu tidak sesuai dengan gambarnya akan Tetapi konsumen tidak berani atau takut untuk menuntut balik ke pelaku usaha atau sebaliknya. Karna menganggap masalah sepele padahal hal ini yang akan membuat calon konsumen banyak yang rugi akan promosi tersebut. Dari itu kita sebagai pelaku usaha dan konsumen harus berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadinya pelanggaran dan kekhilafan yang kita lakukan.

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen<sup>1</sup>. Dengan posisi konsumen yang lemah, produsen atau

---

<sup>1</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), cet Ke-1, hal. 4

pelaku usaha akan dengan mudah memasarkan setiap barang dan atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Secara hukum, Indonesia telah mempunyai aturan khusus mengenai perlindungan terhadap konsumen (UU No. 8 tahun 1999), namun dalam penegakannya dirasa masih sangat minim atau kurang. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya.

Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya hak-hak konsumen. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa. Kecenderungan konsumen untuk mengonsumsi suatu produk sangat terkait dengan informasi yang diperoleh konsumen mengenai

suatu produk tertentu melalui iklan yang pada umumnya dibuat oleh produsen yang tidak terikat perjanjian dengan konsumen.

Iklan sebagai salah satu bentuk informasi, merupakan alat bagi produsen untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat agar dapat mempengaruhi kecenderungan masyarakat untuk menggunakan atau mengonsumsi produknya. Demikian pula sebaliknya, masyarakat akan memperoleh gambaran tentang produk yang dipasarkan melalui iklan. Namun, masalahnya adalah iklan tersebut tidak selamanya memberikan informasi yang benar dan akurat atau lengkap tentang suatu produk, sehingga konsumen dapat saja menjatuhkan pilihannya terhadap suatu produk tertentu berdasarkan informasi yang tidak lengkap tersebut.<sup>2</sup>

Secara umum, informasi yang disampaikan kepada konsumen dilakukan dengan cara mempresentasikan suatu produk dengan berbagai cara di media, namun dalam pelaksanaannya kadang terjadi mispresentasi. Mispresentasikan merupakan pernyataan tidak benar yang dilakukan oleh suatu pihak untuk membujuk pihak lain masuk dalam suatu perjanjian. Dengan demikian, masalah dasar dari mispresentasi adalah dampak dari suatu pernyataan yang disampaikan sebelum terjadinya perjanjian. Sering terjadi bahwa konsumen yang tertipu memilih diam karena malas memperpanjang masalah atau malah malu. Padahal sikap itu hanya akan memperbanyak korban penipuan. Kita dapat memberikan hukuman sosial kepada situs belanja itu dengan berbagai fakta penipuan. Juga memberikan efek jera dengan menempuh jalur hukum, setidaknya dengan

---

<sup>2</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Hukum Bgi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), cet Ke-1, h. 37.

menghubungkan lembaga perlindungan konsumen. Jangan lupa juga mengapresiasi situs-situs belanja yang jujur profesional dengan mempromosikannya kepada publik. Dengan sendirinya situs belanja itu meningkatkan mutu pelayanan dan situs belanja *online* yang akan nakal akan tutup dengan sendirinya.<sup>3</sup>

Islam telah menawarkan asas-asas mendasar dan petunjuk kepada pelaku usaha. Adapun asas-asas tersebut dapat diklasifikasikan dalam empat macam yaitu: Tauhid, Keadilan, Kebebasan Berkehendak, dan Pertanggungjawaban.

Sebagaimana Allah SWT berfirman:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٣٥

*“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan timbangan yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”* (QS. Al-Isra [17]: 35).

Asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan dan niaga adalah manifestasi dari adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.

Dengan telah dikeluarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, setidaknya hal ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi bisnis melalui online untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki, dan pula hak dan kewajiban pelaku usaha seperti yang tertera dalam undang-undang tersebut dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan

---

<sup>3</sup> Abi Jiha, *Fiqh Shopping*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2015 ), Cet Ke-1 h.35.

kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>4</sup>

Namun hal itu belum cukup untuk mencegah kecurangan-kecurangan yang dilakukan pelaku usaha, karna kecurangan tersebut dilakukan dalam perdagangan yang menggunakan sistem ekonomi yang bebas nilai, norma, bahkan norma agama yang terpenting dalam sistem ekonomi kontemporer adalah penguasaan material untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

Dalam kajian fiqih Islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan dalam dagangannya menempati kajian yang sangat signifikan. Islam tidak mengenal istilah kapitalisme klasik yang berbunyi "*caveat mptor*" (pembelilah yang harus berhati-hati), tidak pula "*caveat venditor*" (pelaku usahalah yang harus berhati-hati), tetapi dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan dimana pembeli dan penjual harus berhati-hati.

Perlu diperhatikan dalam transaksi melalui sistem elektronik, jaminan barang yang menjadi objek transaksi dapat dimanipulasi dengan mudah jika hak khiyar dalam proses transaksinya dihilangkan sehingga salah satu pihak dapat dirugikan baik dari segi kualitas barang maupun dari ketahanan barang tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, untuk mengetahui lebih jauh mengenai hal tersebut, penulis akan melakukan pembahasan dalam penulisan skripsi yang berjudul

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang perlindungan konsumen* (Jakarta: gramedia pustaka utama, 2000), hlm. 1-2.

*“Konsep Keseimbangan Hak & Kewajiban Konsemen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online (Hukum Perlindungan Konsumen dan Perspektif Hukum Islam)”*).

## **B. Pembatasan dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan mengenai Konsep Keseimbangan Hak & Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online (Hukum Perlindungan Konsumen dan Perspektif Hukum Islam). Agar penulisan skripsi ini dapat mencapai hasil yang baik dan maksimal sesuai tujuan yang dikehendaki, maka penulis akan membatasi pada masalah-masalah tertentu saja, yang ada kaitannya dengan judul skripsi sehingga masalah-masalah yang diteliti tidak begitu luas atau keluar dari pembahasan skripsi ini. Penulis dalam menyusun skripsi ini membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep keseimbangan hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah Transaksi Online telah memenuhi konsep keseimbangan Hak dan Kewajiban Konsumen dan pelaku usaha menurut hukum Islam dan UUPK?
3. Bagaimana konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut para fuqaha?

## **C. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan yang telah dilakukan terhadap sumber kepustakaan, dapat dilihat apa yang merupakan masalah pokok dalam penelitian ini

tampaknya sangat penting dan prospektif, karena penelitian ini menyorot kepada akan pentingnya seorang pelaku usaha yang memproduksi suatu barang agar tidak terjadinya kerugian pada perusahaannya. Dalam hal ini, penulis belum mendapatkan tulisan tentang konsep pemasaran yang akan dilakukan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen. Maka dari itu penulis ingin membandingkan judul skripsi yang lain, diantaranya:

*Pertama* Skripsi Septiana Na'afi (2011), dengan judul “ *E-commerce Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi PT. Aseli Dagadu Djokdja)* ”.<sup>5</sup> Intinya PT. Aseli Dagadu Djokdja dengan menggunakan transaksi E-commerce supaya dikenal masyarakat luas dan menganalisis dari sudut diterima atau tidaknya jual beli E-commerce dikalangan masyarakat, dan cara transaksinya dilihat dari hukum islam. Hasil dari penelitian ini adalah transaksi Ecommerce di PT. Aseli Dagadu Djokdja tidak menyimpang dari hukum islam karena telah menerapkan prinsip kejujuran, keadilan, tanggungjawab, dan kerelaan, serta memenuhi syarat dan kaidah dalam jual beli.

*Kedua*, Skripsi Satriana dengan Judul *Perlindungan Hukum bagi konsumen atas peredaran daging ayam dipasar tradisional*, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Tahun 2013.<sup>6</sup> Adapun kesimpulannya bahwa dapat diketahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran daging ayam dipasar tradisional masih belum sesuai dengan apa yang diatur dalam UUPK karna pengawasan yang dilakukan sejauh ini hany pada produk dalam kemasan. Mengenai kehalalan

---

<sup>5</sup> Septiana Na'afi, dengan judul “ *E-commerce Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi PT. Aseli Dagadu Djokdja)* ”, (2011),

<sup>6</sup> Skripsi Satriana dengan Judul *Perlindungan Hukum bagi konsumen atas peredaran daging ayam dipasar tradisional*, (Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2013).

daging ayam juga masih sulit untuk memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai konsumen hal ini disebabkan salah satu syarat untuk menjadi daging halal, ternak harus dipotong dengan mengikuti syarat-syarat khusus agar kehalalan daging yang dihasilkannya dapat terjamin dan hal ini tidak dapat dibuktikan secara ilmiah. Upaya Dinas Pertanian Kehutan Kerikanan dan Kelautan (PKPK) kota pare pare untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen terhadap peredaran daging ayam yang tidak layak juga belum maksimal. Hal ini karena kendala belum adanya Rumah Potong Unggas (RPU) sehingga penyembelihan ayam selama ini belum terpusat pada satu tempat. Namun dengan adanya pengawasan terhadap lalu lintas Unggas yang termasuk ke kota pare pare dan inspeksi dadakan yang dilakukan cukup mampu meminimalisasi peredaran daging ayam yang tidak layak dipasar tradisional.

*Ketiga*, Skripsi Runto Hedianana dengan Judul “Transaksi Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cerbon.<sup>7</sup> Adapun intinya, dalam Islam jual beli termasuk salah satu bentuk muamalah yang mana dalam mekanisme diatur sesuai dengan landasan hukum Islam yakni Al-Qur’an dan Hadist. Dilihat dari beberapa kasus jual beli yang terjadi di OLX. Co.id.(tokobagus.com) tersebut dimana orang-orang yang melakukan kegiatan transaksi jual beli di tokobagus.com tersebut beraneka ragam ada yang melakukan transaksi langsung atau lewat jasa pengiriman barang. Maka melihat hal ini ekonomi Islam memandang bahwasanya kegiatan transaksi yang dilakukan lewat jasa pengiriman barang di tokobagus.com yang terjadi itu tidak sah karena

---

<sup>7</sup> Skripsi Runto Hedianana, “*Transaksi Jual Beli Online Perspektif*” Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cerbon.

tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan yakni barang yang dikirim memiliki kecacatan atau barang yang dipesan tidak kunjung sampai. Jual beli yang tidak dilandasi dengan prinsip kejujuran maka jual beli tersebut dilarang menurut ekonomi Islam.

Dapat disimpulkan dari ketiga penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Pertama; penelitian tentang transaksi Ecommerce di PT. Aseli Dagadu Djokdja tidak menyimpang dari hukum islam karena telah menerapkan prinsip kejujuran, keadilan, tanggungjawab, dan kerelaan, serta memenuhi syarat dan kaidah dalam jual beli. . Kedua; Penelitian di atas juga mementingkan adanya upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mana haknya terabaikan atas kecurangan yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi jual beli ayam potong. Ketiga; Penelitian yang terdahulu ini tidak membahas masalah sanksi hukum yang akan diberikan kepada pelaku-pelaku usaha yang berbuat kecurangan dalam transaksi melalui media internet. Sementara, penelitian yang dilakukan di dalam penulisan skripsi ini lebih mengacuh kepada keseimbangan antara hak konsumen dan hak pelaku usaha dalam berbagai macam jual beli online yang menyebabkan tidak adanya titik terang pelaku usaha yang berbuat kecurangan dalam transaksi melalui media internet.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pandangan hukum Islam dan UUPK tentang konsep keseimbangan hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online.

2. Untuk mengetahui apakah transaksi online telah memenuhi konsep keseimbangan Hak dan Kewajiban Konsumen dan pelaku usaha menurut hukum Islam dan UUPK.
3. Untuk menjelaskan konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut para fuqaha.

Adapun manfaat penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya kekhazanah intelektual dan kepustakaan hukum islam dan hukum positif dalam memahami konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online yang berlaku di Indonesia.
2. Sebagai bahan acuan dalam memecahkan persoalan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online yang berlaku di Indonesia bagi para akademisi, praktisi hukum, pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Contohnya: Seorang warga negara Indonesia diduga terlibat kasus penipuan terhadap seorang warga negara Amerika Serikat melalui penjualan online. Kasus ini terungkap setelah Markas Besar Kepolisian mendapat laporan dari Biro Penyelidik Amerika Serikat. "FBI menginformasikan tentang adanya penipuan terhadap seorang warga negara Amerika yang berinisial JJ, yang diduga dilakukan oleh seorang yang berasal dari Indonesia," kata Kepala Biro Penerangan Masyarakat, Brigjen Pol Boy Rafli Amar, di Mabes Polri, Kamis 11 Oktober 2012. Boy mengatakan seorang warga Indonesia itu menggunakan nama HB untuk membeli sebuah alat elektronik melalui pembelian online. "Jadi ini transaksi melalui

online, tetapi lintas negara. Jadi transaksinya dengan pedagang yang ada di luar negeri, khususnya Amerika," kata Boy. Dalam kasus ini, kata Boy, Mabes Polri telah menetapkan satu tersangka berinisial MWR. Dia memanfaatkan website [www.audiogone.com](http://www.audiogone.com) yang memuat iklan penjualan barang. Kemudian, kata Boy, MWR menghubungi JJ melalui email untuk membeli barang yang ditawarkan dalam website itu. "Selanjutnya kedua belah pihak sepakat untuk melakukan transaksi jual beli online. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer dana menggunakan kartu kredit di salah satu bank Amerika," kata dia. Setelah MWR mengirimkan barang bukti pembayaran melalui kartu kredit, maka barang yang dipesan MWR dikirimkan oleh JJ ke Indonesia. Kemudian, pada saat JJ melakukan klaim pembawaran di Citibank Amerika, tapi pihak bank tidak dapat mencairkan pembayaran karena nomor kartu kredit yang digunakan tersangka bukan milik MWR atau Haryo Brahmastyo. "Jadi korban JJ merasa tertipu, dan dirugikan oleh tersangka MWR," kata Boy. Dari hasil penyelidikan, MWR menggunakan identitas palsu yaitu menggunakan KTP dan NPWP orang lain. Sementara barang bukti yang disita adalah laptop, PC, lima handphone, KTP, NPWP, beberapa kartu kredit, paspor, alat scanner, dan rekening salah satu bank atas nama MWRSD.<sup>8</sup>

Pada era pasar bebas di mana lalu lintas hubungan produsen dan konsumen menjadi makin dekat dan makin terbuka, campur tangan negara, kerjasama antar negara dan kerjasama internasional sangat

---

<sup>8</sup> <http://cybercrimegroup.blogspot.co.id/2013/06/contoh-kasus-jual-beli-online.html.tgl-3-11-2017.jam-23:03>.

dibutuhkan, yaitu berguna untuk mengatur pola hubungan produsen, konsumen dan sistem perlindungan konsumen.<sup>9</sup>

### E. Kerangka Teori

Untuk membantu menyelesaikan masalah ini, penulis harus membahas tentang pengertian konsumen, pengertian pelaku usaha, pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, pengertian e-commerce.

Pada dasarnya dalam sebuah penelitian sudah seharusnya mempunyai acuan, yang mana acuan tersebut nantinya menjadi dasar yang akan dipakai dalam mengkaji dan meneliti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, oleh karena itu, teori-teori atau konsep relevan untuk dijadikan kerangka analisis adalah teori atau konsep yang mengacu pada variabel yang terdapat pada penelitian ini.

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan: "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*" Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

---

<sup>9</sup> Sri Redjeki Hartono, Husni Syanawi, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), cet. Ke-1, h. 37.

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam pasal 19 ayat 1 disebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Demikian juga pada pasal 28, “pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, dan pasal 23, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”.

E-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service provides* dan perdagangan perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer, yaitu internet.

Internet commerce adalah penggunaan internet yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk perdagangan. Kegiatan komersial ini seperti iklan dalam penjualan produk dan jasa. Transaksi yang dapat dilakukan di internet antara lain pemesanan atau pembelian barang dimana barang akan dikirim melalui pos atau sarana lain setelah uang ditransfer ke rekening penjual.

## **F. Metode Penelitian**

Untuk mempermudah dalam menganalisa data-data yang diperoleh maka metode yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian kepustakaan, yaitu suatu penelitian yang bersumber faktanya diperoleh dari sumber tertulis, mencakup buku-buku, UU (UUPK), kitab fiqih, jurnal, ensiklopedi, dan karya-karya tulis lain yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

### **2. Sifat penelitian**

Dilihat dari sifatnya penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analisis, dan komparatif, yaitu mengumpulkan data mengenai persoalan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha kemudian memaparkan dan menjelaskan bagaimana sesungguhnya pandangan hukum Islam dan hukum Positif terhadap hal tersebut.

## **G. Teknik Pengumpulan data**

Adapun pengumpulan data diambil dari sumber-sumber data sebagai berikut:

### **1. Sumber primer**

Sumber hukum primer yaitu bahan-bahan yang mengikat dan menjadi bahan utama dalam membahas suatu permasalahan.

Sumber hukum primer dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari Al-Qur'an, Hadits, Fiqih, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU lain yang masih berkaitan dengan objek penelitian ini.

## 2. Sumber sekunder

Sumber sekunder yaitu bahan yang menjelaskan bahan primer, seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian ini baik dalam hukum Islam dan hukum Positif.

## 3. Sumber tersier

Bahan tersier yaitu bahan tambahan atau bahan yang menjelaskan bahan primer, sekunder, yaitu berupa Ensiklopedia dan Kamus-kamus ilmiah.

## **H. Teknik analisis data**

1. Induktif, yaitu menganalisis data yang bersifat khusus dan memiliki unsur kesamaan sehingga dapat digeneralisasikan menjadi suatu kesimpulan umum.
2. Komparasi, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hukum Islam dan hukum Positif, kemudian membandingkan antara keduanya sehingga akan ditemukan titik temu persamaan dan perbedaannya untuk dijadikan kesimpulan yang akurat.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pokok-pokok pembahasan secara sistimatis yang terdiri dari lima bab dan pada

tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub bab sebagai rinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

**Bab I.** Pendahuluan, Pada bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Sistematika Pembahasan.

**Bab II.** Dalam bab ini penulis membahas tentang landasan teori yang terkait pengertian jual beli, landasan hukum jual beli, syarat dan rukun jual beli, macam-macam jual beli, pengertian perlindungan konsumen, konsep hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha, konsep hak dan kewajiban pelaku usaha.

**Bab III.** Dalam bab ini memuat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK.

**Bab IV.** Dalam bab ini penulis memuat Analisa konsep keseimbangan dalam transaksi online menurut para fuqaha.

**Bab V.** Penutup. Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari penyusunan skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa:

1. Konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut hukum Islam dan UUPK harus mendapat perlindungan hukum dari tindakan yang tidak baik, mendapatkan edukasi dan pendidikan konsumen dan saling menjamin barang atau jasa dan informasi yang diberikan.
2. Transaksi online menurut hukum Islam dan UUPK belum seluruhnya memenuhi kriteria keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Contohnya: Bu manih memesan sebuah barang di tokoh *online*. Bu manih tidak menaruh curiga karna situs online itu memberi promo besar-besaran diberbagai media cetak dan elektronik. Setelah ditransfer uangnya barang yang dipesan tidak kunjung datang. bu manih sudah komplain, akan tetapi jawabannya tetap sama yaitu sabar. Ketika diminta uangnya kembali alasan si pelaku usaha itu uangnya sudah ditransfer. Padahal uangnya belum sampai kerekening bu manih. Setelah ditanya malah bu manih yang dimarah karna memberi No. rekening yang salah. Hal ini sangat memperhatikan karna dalam ketentuan islam barang boleh dikembalikan selama 3 hari kemudian. Kita sebagai konsumen jangan dia dan malas dalam memperpanjang masalah atau malu. Padahal sikap diam akan membawa banyaknya korban. Kita dapat meberi hukuman sosial kepada situs online yaitu melaporkan kepada lembaga perlindungan konsumen agar mereka jera dan tidak mengulangi perbuatan mereka. Kita jangan lupa mengapresiasi situs-

situs online jujur, profesional dengan mempromosikannya kepada publik. Dengan sendirinya situs online akan meningkatkan mutu pelayanannya.

3. Konsep keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha menurut fuqaha-fuqaha yaitu:

a. Menurut Ibnu Kholdun

adalah menentukan harga barang yang seimbang yaitu, ketika barang atau jasa sedikit maka harga boleh dinaikkan dengan mengambil keuntungan yang wajar (tidak sedikit dan tidak tinggi sekali) agar tidak membuat lesu suatu perdagangan.

b. Menurut Imam Al-Ghazali

Keseimbangan harga itu terletak pada penimbunan. Jika pelaku usaha tidak membeli barang dengan jumlah besar agar barang tersebut berkurang dipasar sehingga harganya (barang yang ditimbun) menjadi naik, dan pada saat harga naik barulah dijual ke pasar sehingga mendapat keuntungan yang berlipat ganda.

c. Menurut Imam Nawawi Ad-Damasqy

bahwa konsep keseimbangan itu terletak pada pertumbuhan ekonomi negara. Apabila ekonomi berkembang dengan pesat maka negaranya akan damai sejahtera.

Dengan mengetahui harga yang sesuai dipasaran baik pelaku usaha maupun konsumen yaitu dengan cara pelaku usaha bersifat jujur akan barang yang dijualnya dan memberitahu akan harga yang sesuai dengan nilai barangnya. Sedangkan konsumen harus teliti dalam membeli barang yang bagus dan tidaknya. Karna letaknya keseimbangan itu terdapat pada pendapatan dan pengeluaran itu dengan nilai yang sama.

**B. Saran**

1. Bagi konsumen, hendaknya beritikad baik dalam pembelian barang atau jasa.
2. Bagi pelaku usaha, hendaknya memberikan informasi atau keterangan barang dan jasa sesuai yang ditransaksikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Basri Ikhwan, *Menguak Pemikiran Ekonomi Ulama Klasik*, jakarta: Aqwam, 2007
- Abdul Halim, dan Teguh Prasetio, *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*,
- Abdul, Hayyie al-kattani dkk, *Fiqh Islam 5 (Wahbah Az-zuhaili)*, Jakarta: Gema insani, 2011
- Abdurrahman, Hafidz dan Yahya Abdurrahman, *Bisnis dan Muamalah Kontemporer II*, Bogor: Al-azhar Freshzone publishing, 2014
- Abi Jiha, *Fiqh Shopping*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2015
- Ad-Din ar-Rahman as-Suyuthi Jalal, *al-Asybah wa an-Nadzair fi Qawa'id wa Furu'*, Bairut: M u'assasah al-Kutub as-Saqafiyah, 1995.
- Adi Nugraha Susanti, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, jakarta: kencana ,2008
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Hukum Bgi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011
- Al-Ghazali, *Ihya Ulumuddin*, (1986) jilid II
- Al-Kahlani, Muhammad Ibn Ismail. t.t. *Subul al-Salam*. Bandung: Dahlan
- Arifin, Muhammad, *Panduan Praktis Fikih Perniagaan Islam*, Jakarta: Darul Haq, 2015, cet.1
- As-Sayyid Sabiq, *Fiqh as-Sunnah*, Cet.Ke-2,
- Aswar Arkarim Adiwarmar, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Az Nasution, *hukum perlindungan konsumen suatu pengantar*.jakarta: Diadit Media, 2006
- Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqh Islam 5*, Jakarta: Gema Insan, 2011, Cet, Ke-1

- Broto Susilo Agus, “ *Aspek-aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*”, dalam Yusuf Sofie, (ed.), *Percakapan Tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Jakarta: YLKI-USAID, 1998
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, Jakarta: PT Karya Toha Putra, 2009
- Diriwayatkan oleh Ibnu Majah di dalam *Sunan Ibnu Majah, Kitab al-Tijarat, Bab Bai'il Khiyar*.
- Enang Hidayat, *fiqh jual beli* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang perlindungan konsumen* Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2000
- Hafidz Abdurrahman dan Yahya Abdurrahman, *Bisnis dan Muamalah Kontemporer II*, Bogor: Al-azhar Freshzone publishing, 2014
- Halim, Abdul, dan Teguh Prasetio, *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*,
- Hayyie al-kattani Abdul dkk, *Fiqh Islam 5 (Wahbah Az-zuhaili)*, Jakarta: Gema insani, 2011
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008
- Hidayat, Enang, *fiqh jual beli*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Ihsan, Soffa, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, Tenggerang: Pustaka Cendikia Muda, 2011
- Jiha Abi, *Fiqh Shopping*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2015, Cet Ke-1
- Khosyi'ah, Siah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, Bandung: Pustaka Setia, 2014, cet. Ke-1

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, cet Ke-1
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2015
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Hukum Bgi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011, cet Ke-1
- Muhammad Arifin bin Badri, *Sifat Perniagaan Nabi SAW*, Bogor: Darul Ilmi Publishing, 2012,
- Muhammad Rawwasy Qal’H Jiy, *al-mu’amalat al Maliyyah al Mu’ashirah fi Dhau’I al-Fiqh wa al Syari’ah* Bairut: Dar Al Nafa’is, 1999
- Rachmat Syafe’I, *fiqh Muamalah*,
- Runto Hediana, “*Transaksi Jual Beli Online Perspektif*” Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cerbon.
- Satriana dengan Judul *Perlindungan Hukum bagi konsumen atas peredaran daging ayam dipasar tradisional*, (Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2013).
- Septiana Na’afi, dengan judul “*E-commerce Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi PT. Aseli Dagadu Djokdja)*” 2011
- Siah Khosyi’ah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, Bandung: Pustaka Setia, 2014
- Siahaan N.H.T, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Bogor: Gratika Mardi Yuana, 2005
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2014
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Soffa Ihsan, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, Tenggerang: Pustaka Cendikia Muda, 2011

Sri Redjeki Hartono, Husni Syanawi, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008

Susanto Happy, *hak-hak konsumen jika dirugikan*, (jakarta selatan: Transmedia Pustaka) cet Ke- 1,

Taqiyyuddin, Abi Bakr Ibnu Muhammad. t.t. *kifayat al-Akhyar*, Bandung: Alfa'arif

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Persaingan Usaha No.5 Tahun 1999

Usman, Rachmadi, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004

<http://sutantuwarno.2017.wordpress.com>.

<http://imersmuda.com>

<http://www.organisasi.org/1970/01/langkah-tahap-cara-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa-di-internet-online.html#.WZk3sPgjF0s>

<http://cybercrimegroup.blogspot.co.id/2013/06/contoh-kasus-jual-beli-online.html>.  
[www.sangkoena.com](http://www.sangkoena.com)

<http://dwi-handayani.blogspot.co.id>,

<http://yaelda.blogspot.com/2012/01/teori-perilaku-konsumen.html>.

<http://kabarwashliyah.com/2013/02/28/belanja-online-menurut-hukum-Islam/>).

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 8 TAHUN 1999**

**TENTANG**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
  - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
  - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
  - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
  - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

Dengan persetujuan  
**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**  
**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **BAB I** **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **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.
3. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. **Impor barang** adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. **Impor jasa** adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## BAB II ASAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamarian dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

### **Pasal 3**

Perlindungan konsumen bertujuan :

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

## **BAB III**

### **HAK DAN KEWAJIBAN**

#### **Bagian Pertama**

#### **Hak dan Kewajiban Konsumen**

### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **Bagian Kedua**

#### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- 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.

### **Pasal 7**

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 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 penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **BAB IV**

### **PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA**

#### **Pasal 8**

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
  - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
  - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
  - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
  - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
  - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
  - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
  - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
  - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
  - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
  - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
  - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
  - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang, dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- 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

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

### Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

### **Pasal 13**

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

### **Pasal 14**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

### **Pasal 15**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

### **Pasal 16**

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

### **Pasal 17**

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

## **BAB V**

### **KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU**

#### **Pasal 18**

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA**

#### **Pasal 19**

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) 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.
- (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### **Pasal 20**

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

#### **Pasal 21**

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

### **Pasal 22**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

### **Pasal 23**

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

### **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.

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- (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.

### **Pasal 25**

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

### **Pasal 26**

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

### **Pasal 27**

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;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- 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.

### **Pasal 28**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

## **BAB VII**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Bagian Pertama Pembinaan**

### **Pasal 29**

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
  - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### **Bagian Kedua**

### **Pengawasan**

#### **Pasal 30**

- (2) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (3) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (5) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

## **BAB VIII**

## **BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL**

### **Bagian Pertama**

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas**

#### **Pasal 31**

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### **Pasal 32**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

#### **Pasal 33**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

#### **Pasal 34**

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

### **Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan**

#### **Pasal 35**

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdirias seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat RepublikIndonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama (3) tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

#### **Pasal 36**

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

### Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

### Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

### Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **Pasal 40**

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

### **Pasal 41**

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

### **Pasal 42**

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 43**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## **BAB IX**

### **LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT**

### **Pasal 44**

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## **BAB X PENYELESAIAN SENGKETA**

### **Bagian Pertama Umum**

#### **Pasal 45**

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

### Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. kelompok 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 kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### Bagian Kedua

### Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

### Bagian Ketiga

### Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

### Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

## BAB XI

## BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

### Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

### Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

### **Pasal 53**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

### **Pasal 54**

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

### Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

### Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

### Pasal 57

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

### **Pasal 58**

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

## **BAB XII**

### **PENYIDIKAN**

#### **Pasal 59**

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

## **BAB XIII SANKSI**

### **Bagian Pertama Sanksi Administratif**

#### **Pasal 60**

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Kedua**

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **Sanksi Pidana**

#### **Pasal 61**

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

#### **Pasal 62**

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

#### **Pasal 63**

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 64**

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

### **BAB XV KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 65**

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
Pada tanggal 20 April 1999  
**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE**

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 20 April 1999  
**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

ttd.

### **AKBAR TANDJUNG LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42**

#### **PENJELASAN ATAS UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **I. UMUM**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen,

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

### **II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### Pasal 3

Cukup jelas

### Pasal 4

#### Huruf a

Cukup jelas

#### Huruf b

Cukup jelas

#### Huruf c

Cukup jelas

#### Huruf d

Cukup jelas

#### Huruf e

Cukup jelas

#### Huruf f

Cukup jelas

#### Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/ pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata 'best before' yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

### Pasal 9

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas

#### Ayat (3)

Cukup jelas

### Pasal 10

Cukup jelas

### Pasal 11

#### Huruf a

Cukup jelas

#### Huruf b

Cukup jelas

#### Huruf c

Cukup jelas

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

#### Huruf e

Cukup jelas

#### Huruf f

Cukup jelas

### Pasal 14

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

• Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

### Pasal 23

Cukup jelas

### Pasal 24

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas

### Pasal 25

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas

### Pasal 26

Cukup jelas

### Pasal 27

#### Huruf a

Cukup jelas

#### Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

### Ayat (4)

Cukup jelas

### Ayat (5)

Cukup jelas

### Ayat (6)

Cukup jelas

### Pasal 31

Cukup jelas

### Pasal 32

Cukup jelas

### Pasal 33

Cukup jelas

### Pasal 34

#### Ayat (1)

#### Huruf a

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

## **UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 3821**