

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Posisi konsumen sangat lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidahkaidah yang mnengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.¹

Lebih lanjut mengenai definisinya Az. Nasution menjelaskan sebagai berikut: Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan

¹ Az. Nasution, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta : Diadit Media , Hlm 12

sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihakpihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen.²

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan secara tegas bahwa hak-hak konsumen sebagai berikut :

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengarkan pendapat, keluhan atas barang yang digunakan;
- e. Hak untuk dapat digunakan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan secara jujur tanpa diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang tidak sesuai dan tidak sebagaimana mestinya;

²A z. Nasution, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta : Diadit Media , Hlm 12.

- i. Hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi: informasi, memilih, harga sampai pada akibat-akibat yang timbul karena pengguna kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan pengganti kerugian.

Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu. Dengan demikian jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³

³ A z. Nasution, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta : Diadit Media , Hlm 13.

2.1.1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁴

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Adapun Undang-undang Perlindungan Konsumen yang merupakan hukum positif yang ada di Indonesia, maka hak-hak dan kepentingan konsumen menjadi terlindungi dan terjamin secara pasti. Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain adalah dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas barang dan jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain,

⁴ Shidarta, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, hlm. 9-10

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan''. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen 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”.⁵

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

⁵ Shidarta, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, hlm. 10

dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

⁶ Shidarta, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, hlm. 10

2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
 2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
 3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
-

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷

2.1.3 Lahirnya Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Indonesia telah mensahkan dan mengundangkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Sebagaimana tertera dalam konsiderans Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.⁸

Urusan perlindungan konsumen ternyata sangat beragam dan begitu pelik. Konsumen tidak hanya dihadapkan pada suatu keadaan untuk memilih yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga pada keadaan tidak dapat memilih karena adanya praktek “monopoli” oleh satu atau lebih pelaku usaha atas kebutuhan utama/vital konsumen dalam menjalani kehidupannya sehari-hari. Berbagai penguasaan atau monopoli atas kepentingan-

⁷ Shidarta, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, hlm. 11

⁸ Yessi Kusumadewi, 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah. Hlm. 15-17.

kepentingan yang meliputi hajat hidup orang banyak oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sedikit banyak turut memperburuk pengejawantahan hak-hak konsumen dalam praktek.⁹

Konsumen seringkali dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun ketidak-jelasan akan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan. Selain itu, konsumen juga seringkali dihadapkan pada bargaining position yang sangat tidak seimbang (posisi konsumen sangat lemah dibanding pelaku usaha). Hal tersebut tercermin dalam perjanjian baku yang sudah disiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan konsumen harus menerima serta menandatangani tanpa bisa ditawar-tawar lagi atau *“Take it or leave it”*.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Namun, pemberdayaan konsumen akan sulit terwujud jika kita mengharapkan kesadaran pelaku usaha terlebih dahulu. Hal tersebut dikarenakan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya menggunakan prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil-kecilnya. Artinya, dengan pemikiran umum seperti itu sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

⁹ Yessi Kusumadewi, 2022. Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah. Hlm. 15-17

Adanya UUPK yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. UUPK justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UUPK disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah.

2.1.4 Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam UUPK pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut: ¹⁰

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

¹⁰ Ibid, Hal. 19

2.2 Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹¹

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, , berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehinggabenturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin. Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan, atau vonis. Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh Dr. O. Notohamidjojo, SH Hukum ialah keseluruhan peraturan yang tertulis dan tidak tertulis yang biasanya beersifat memaksa untuk kelakuan manusia dalam masyarakat negara serta antara negara

¹¹ Satjipto Raharjo, 2000, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm 53

yang berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata dan damai dalam masyarakat.¹²

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan Perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.

Namun dalam hukum Pengertian perlindungan hukum adalah Segala daya upaya yang di lakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.¹³

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yakni orang atau badan hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat prefentif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Teori perlindungan hukum menurut Sartjipto Raharjo bertujuan

¹² Syamsul Arifin, 2012, Pengantar Hukum Indonesia, Medan:Medan area University Press,Hlm 5-6

¹³ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/>

mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.¹⁴

Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah - kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.

¹⁴ Hanifah Sartika Putri, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat*, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, Vol. 1, No. 3, Tahun 2019

4. Menurut Philipus M. Hadjon Selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah), terhadap pemerintah (yang memerintah). Dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.¹⁵

M. Isnaeni berpendapat pada dasarnya persoalan perlindungan hukum dapat ditinjau dari sumbernya, yaitu perlindungan hukum “eksternal” dan perlindungan hukum “internal”. Hakekat perlindungan hukum internal pada dasarnya perlindungan hukum yang dimaksud dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian, dimana pada waktu mengemas klausula-klausula kontrak, kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir atas dasar kata sepakat. Demikian juga segala jenis resiko diusahakan dapat ditangkal lewat pemberkasan lewat klausula- klausula yang dikemas atas dasar sepakat pula, sehingga dengan klausula itu para pihak akan memperoleh perlindungan hukum berimbang atas persetujuan mereka bersama. Perihal perlindungan hukum internal seperti itu baru dapat diwujudkan oleh para pihak, manakala kedudukan hukum mereka relatif sederajat dalam arti para pihak mempunyai *bargaining power* yang relatif berimbang, sehingga atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing rekan seperjanjian itu mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai

¹⁵ Asri Wijayanti, 2009, Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi, Jakarta : Sinar Grafika, hlm 10

kepentingannya. Pola ini dijadikan landasan pada waktu para pihak merakit klausula-klausula perjanjian yang sedang digarapnya, sehingga perlindungan hukum dari masing-masing pihak dapat terwujud secara lugas atas inisiatif mereka.¹⁶

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.

2.2.1 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Muchsin membedakan perlindungan hukum menjadi dua bagian, yaitu :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan – batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

¹⁶ Moch. Isnaeni, 2016, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Surabaya : Revka Petra Media, hlm. 159-163.

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹⁷

2.2.2 Kedudukan dan Fungsi Hukum di Indonesia

Seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar Kita, bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum (Rechtsstaat) – UUD’45 perubahan ketiga, bukan Negara Kekuasaan (Machstaat). Ini berarti bahwa kedaulatan atau kekuasaan tertinggi dalam negara tidak didasarkan kepada kekuatan kekuasaan semata, tetapi didasarkan kepada hukum, dalam arti cita hukum (Rechtsidee) yang didalamnya mengandung cita-cita luhur bangsa Indonesia.

Dengan demikian hukum mempunyai kedudukan yang tinggi sekali dalam negara. Di Negara Republik Indonesia hukum bersumber kepada Pancasila. Pancasila dipergunakan sebagai sumber dari segala sumber hukum. Pada zaman Orde Lama pernah disebut sebagai alat yaitu alat revolusi. Apabila alat disini dalam pengertian pengabdian, dan revolusi dalam pengertian citacita dan tujuan bangsa Indonesia seperti yang tercantum dan terkandung dalam Pembukaan UUD’45, masih dapat dimengerti. Tetapi kalau hukum dipergunakan sebagai alat menghalalkan segala cara dalam mencapai tujuan (het doel heiligtde middelen) adalah tidak dapat diterima.

¹⁷ Muchsin, 2003, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm. 20

Dalam Seminar Hukum Nasional I Tahun 1963 yang berhubungan dengan pembinaan hukum nasional (Lembaga Pembinaan Hukum Nasional) dinyatakan bahwa “Hukum Nasional berfungsi “Pengayoman”. Prinsip ini (Hukum berfungsi Pengayoman), kiranya dapat kita terima hingga sekarang. Karena fungsi hukum yang mengatur hubungan kehidupan manusia dalam masyarakat mempunyai tujuan pula untuk melindungi kepentingan-kepentingan.

Masalah hukum tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat-masyarakat tertentu, di daerah tertentu dan pada waktu tertentu. Masyarakat adalah masyarakat manusia yang berkedudukan dan berkepribadian.

Hukum di Indonesia untuk masyarakat Indonesia untuk Bangsa Indonesia yang mempunyai kepribadian dan falsafat Pancasila. Berhubung dengan itu materi hukum di Indonesia harus digali dan dibuat dari nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung dalam masyarakat bangsa Indonesia. Baik mengenai kesadaran dan cita-cita hukum, cita-cita moral, kemerdekaan individu, kemerdekaan bangsa, perikemanusiaan, keadilan sosial, perdamaian, cita-cita politik, sifat bentuk dan tujuan negara, kehidupan kemasyarakatan, keagamaan dan sebagainya.¹⁸

Hukum yang adil di Indonesia adalah hukum yang bersumber kepada kepribadian dan falsafah hidup bangsa Indonesia yang mencerminkan rasa keadilan bangsa Indonesia, mampu melindungi kepentingan-kepentingan

¹⁸ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm. 21

material dan spiritual dan mampu melindungi kepribadian dan kesatuan bangsa, kelangsungan hidup bangsa dan negara serta mengejar cita-cita nasional.

Tujuan hukum sebagaimana diketengahkan di muka adalah menghendaki adanya keseimbangan kepentingan, ketertiban, keadilan, ketenteraman, dan kebahagiaan setiap manusia, maka dapat diketahui apa sebenarnya fungsi hukum itu. Dengan mengingat tujuan hukum maka dapat dirinci secara garis besar, fungsi hukum sebagai berikut : ¹⁹

- a. Hukum berfungsi sebagai alat ketertiban dan keteraturan masyarakat.

Fungsi ini memungkinkan untuk diperankan oleh hakim karena hukum memberikan petunjuk kepada masyarakat bagaimana mereka harus bertingkah laku. Mana yang diperbolehkan oleh hukum dan mana yang dilarang olehnya sehingga masing-masing anggota masyarakat tahu apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Kalau mereka menyadari dan melaksanakan baik perintah maupun larangan yang tercantum dalam hukum, kita yakin bahwa fungsi hukum sebagai alat ketertiban masyarakat dapat direalisasi.

- b. Hukum berfungsi sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan sosial lahir batin. Hukum yang bersifat mengikat dan memaksa serta dapat dipaksakan oleh alat negara yang berwenang, berpengaruh besar terhadap orang yang akan melakukan pelanggaran sehingga mereka

¹⁹ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm. 22

- takut akan ancaman hukumannya. Hukum yang bersifat memaksa dapat diterapkan kepada siapa saja yang bersalah. Mereka yang melakukan kesalahan mungkin dihukum penjara, didenda, diminta membayar ganti rugi, disuruh membayar hutangnya, maka dengan demikian keadilan dicapai.
- c. Hukum berfungsi sebagai alat penggerak pembangunan karena ia mempunyai daya mengikat dan memaksa dapat dimanfaatkan sebagai alat otoritas untuk mengarahkan masyarakat ke arah yang lebih maju. Fungsi demikian adalah fungsi hukum sebagai alat penggerak pembangunan.
 - d. Hukum berfungsi sebagai alat kritik (fungsi kritis). Fungsi ini berarti bahwa hukum tidak hanya mengawasi masyarakat semata-mata tetapi berperan juga mengawasi para pejabat pemerintah, para penegak hukum, maupun aparatur pengawasan sendiri. Dengan demikian semuanya harus bertingkah laku menurut ketentuan yang berlaku. Jika demikian halnya maka, ketertiban, kedamaian, dan keadilan dalam masyarakat dapat diwujudkan dan fungsi kritis hukum dapat berjalan baik.
 - e. Hukum berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan pertikaian.²⁰

²⁰ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm. 22

2.2.3 Peranan Hukum

Hukum mempunyai peranan yang sangat besar dalam pergaulan hidup di tengah-tengah masyarakat. Peranan hukum yang besar itu dapat kita lihat dari ketertiban, ketentraman, dan tidak terjadinya ketegangan di dalam masyarakat, karena hukum mengatur, menentukan hak dan kewajiban serta melindungi kepentingan individu dan kepentingan sosial. Dalam konteks pergaulan hidup para individu hukum berperan sedemikian rupa sehingga sesuatu yang berkaitan dengan hubungan antara individu yang satu dengan yang lain berjalan dengan tertib dan teratur, karena hukum secara tegas menentukan hak dan kewajiban mereka masing-masing. Yang ada kaitannya dengan pemerintahpun berjalan mulus karena masing-masing mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajibannya. J.F. Galastra Van Loon mengatakan bahwa dalam menjalankan perannya, hukum mempunyai fungsi yang sangat penting yaitu :²¹

- a. Menertibkan masyarakat dan pengaturan pergaulan hidup.
- b. Menyelesaikan pertikaian.
- c. Memelihara dan mempertahankan tata tertib dan aturanaturan jika perlu dengan kekerasan.
- d. Memelihara dan mempertahankan hal tersebut.

²¹ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm. 23

- e. Mengubah tata tertib dan aturan-aturan, dalam rangka penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat.
- f. Memenuhi tuntutan keadilan dan kepastian hukum, dengan cara merealisasi fungsi-fungsi diatas. Jadi hukum harus mampu mewujudkan tentang keadilan, kegunaannya, bagi kepentingan sosial, dan kepastian hukum yang umum sifatnya.

2.3 Kajian Hukum Mengenai Ban Vulkanisir

2.3.1 Pengertian Ban Vulkanisir

Vulkanisasi (Vulcanization) ialah suatu pekerjaan yang mempergunakan bahan karet dan belerang (sulfur) digunakan sebagai perekat untuk bahan dasarnya dengan mencampur serta memanaskan karet mentah serta sulfur (antara 2-5%) dan beberapa zat akselerator dalam mempercepat proses (antara 0,5 – 1,5%).⁴⁰ Vulkanisir ban (Tire Retreading) merupakan pengambilan tapak pada ban yang sudah habis dan menggantinya dengan tapak baru yang melalui proses pembaharuan sepenuhnya pada ban dan kadang-kadang pada bagian samping ban juga. Ban yang telah di tempel kembali dengan tapak baru kemudian di proses menggunakan oven khusus yang bertujuan menyatukan tapak baru yang memiliki pola tertentu tersebut.

Istilah Vulkanisir di Indonesia tidak bisa di pisahkan dengan perkembangan penggunaan ban kendaraan, terutama mobil. Usaha vulkanisir marak sejak pertengahan dekade 1970 seiring dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan angkutan yang beroperasi. Sebenarnya

Vulkanisir bukanlah istilah baku dalam bahasa Indonesia, istilah yang tepat adalah vulkanisasi. Vulkanisasi dalam bahasa Belanda (Vulkanisatie). Berarti suatu pekerjaan yang mempergunakan karet dan belerang (sulfur) untuk perekat sebagai bahan dasarnya dengan temperatur tertentu dan waktu yang ditentukan serta tekan udara yang diatur sesuai dengan ukuran ban.²²

Perlu diketahui pula apa pengertian tapak pada vulkanisir tersebut, tapak yang dimaksud adalah potongan permukaan pada ban yang memiliki alur. Tapak tersebut memastikan pencekraman pada permukaan jalan dan ban. Setelah penggunaan ban secara terus menerus maka kedalaman tapak lebih kecil dan licin ketika digunakan pada permukaan jalan yang dikarenakan berkurangnya gesekan antara tapak dan permukaan jalan, hal tersebut menyebabkan kondisi ban buruk dan tidak bisa digunakan kembali. Ban dapat divulkanisir atau tidak semuanya tergantung pada jenis dan kondisi ban itu sendiri seperti misalnya, ban kendaraan roda empat dapat divulkanisir sebanyak 2-3 kali, truk dan bus sebanyak 4-5 kali, heavy truck (truk kontainer, dsb) sebanyak 8-9 kali, pesawat terbang sebanyak 14 kali tergantung kondisi dan perawatan dari masing-masing pengguna.²³

Ban pertama kali ditemukan oleh orang Indian Amerika Selatan yang menggunakan ban untuk berbagai tujuan, proses vulkanisasi ditemukan oleh

²² Almanaf, 2015. "Analisa Cacat Dan Kegagalan Produk Pada Vulkanisir Ban Sistem Dingin". Skripsi skripsi. FT, Teknik Mesin S1, Universitas Riau. Hlm. 15.

²³ Hardik V Patel, et. al., A Literature Review On Design And Analysis of Tyre Envelope Expander for Tyre Retreading Process (International Journal Of Engineering Innovation And Scientific Research. Vol.1 (2)-P.P-10-13 ISSN: 2395-6372), hlm. 10

Charles Goodyear pada tahun 1839 yang tidak sengaja menambahkan sedikit ke dalam getah hangat, bahan kental tersebut menjadi elastis dan tidak lengket. Setelah melalui proses yang panjang, ketidaksengajaan tersebut mengalami peningkatan dan industri karet dikembangkan dan menciptakan banyak karet sintesis.

Ban sangat penting bagi jalannya suatu kendaraan, ban adalah alat untuk menutupi velg pada suatu roda yang berbahan karet yang digunakan untuk meredam getaran pada permukaan jalan, menstabilkan kendaraan dengan tanah untuk meningkatkan percepatan dan mempermudah pergerakan.

Vulkanisir juga dapat disebut mencetak kembali (remold) ban yang sudah tidak layak pakai dengan cara menghabiskan seluruh tapak yang tersisa dan menggantinya dengan strip karet tapak baru dan dimasukkan pada mesin vulkanisir. Hal tersebut hanya dilakukan pada ban bekas yang telah diperiksa apakah bisa atau tidak ban tersebut divulkanisir. Adapun peralatan penunjang proses vulkanisir yaitu:²⁴

1. Bahan utama

- a. Ban Bekas

Ban yang digunakan harus memenuhi syarat tertentu diantaranya: ban tidak terkontaminasi dengan oli/minyak, ban harus utuh (tidak pecah), dan kawat dalam masih utuh (belum putus).

- b. Cord / Karet

²⁴<https://www.academia.edu/jurnalskripsi>

Karet tipis dengan benang yang ada didalamnya. Kegunaan cord yakni untuk melapisi ban yang berlubang.

1. Bahan Pendukung

a. Lem Karet

Lem karet berasal dari karet alam, karet sintetis (SBR, BPR, Butyl) dengan komposisi tertentu khusus untuk membuat lem dengan cara melarutkannya dalam bensin. Kegunaan lem untuk melekatkan karet dengan permukaan ban/tread.

b. Bensin

Bensin dibutuhkan untuk mencairkan lem karet dengan cara memasukan lembaran karet gulungan yang terdapat pada bensin. Lalu, mengaduknya sampai karet mencair, namun larutan lem tidak boleh terlalu kental juga terlalu encer.

c. Silikon Emulsi

Bahan dari silikon emulsi ini memiliki kegunaan untuk mencegah lengketnya ban yang divulkanisir pada matres (alat cetak vulkanisir) pada saat matres dipanaskan. Lalu, mengaduknya sampai karet mencair, namun larutan lem tidak boleh terlalu kental juga terlalu encer. Silikon Emulsi Bahan dari silikon emulsi ini memiliki kegunaan untuk mencegah lengketnya ban yang divulkanisir pada matres (alat cetak vulkanisir) pada saat matres dipanaskan.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 UUPK 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;
- 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.²⁵

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, yakni:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

²⁵ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam ketentuan Pasal 8 UUPK, disebutkan larangan-larangan tentang produksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa, antara lain:²⁶

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

²⁶ Pasal 10 dan 11 UUPK, berkaitan dengan larangan-larangan representasi yang tertuju pada perilaku pelaku usaha guna memastikan produk yang diperjual belikan.

- 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, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- d. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- g. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- h. 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;

- i. 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.

Dalam ketentuan pasal 10 dan 11 UUPK, berkaitan dengan larangan-larangan representasi yang tertuju pada perilaku pelaku usaha guna memastikan produk yang diperjual belikan di masyarakat diproduksi dengan jalan sesuai dengan peraturan yang berlaku/tidak melanggar hukum. Dalam ketentuan Pasal 12 dan Pasal 13 ayat (1) UUPK masih berkaitan dengan larangan yang tertuju pada cara-cara penjualan yang dilakukan melalui sarana penawaran, promosi atau pengiklanan dan larangan untuk mengelabui atau menyesatkan konsumen.

3.4.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak

konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁷

1. Kesalahan (*liability based on fault*); Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu
 - a. adanya perbuatan;
 - b. adanya unsur kesalahan;
 - c. adanya kerugian yang diderita;
 - d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

²⁷ Tri Siwi Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 92

Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini, yang sebenarnya juga berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya adalah definisi tentang subjek pelaku kesalahan (lihat Pasal 1367 KUH Perdata).

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin Ivukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian.

3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*); Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung

jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 yaitu:
 - a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - b. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 - d. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.²⁸

²⁸ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen