

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI SYARAT CARA PENYIMPANAN OBAT YANG BAIK USAHA APOTIK DAN AKIBAT HUKUMNYA MENURUT UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

1. Latar Belakang dan Dasar Perlindungan Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya dibidang perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa. Era globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa.

Di satu sisi kondisi ini bermanfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, dan kondisi demikian semakin membuka lebar kebebasan konsumen untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi tersebut menimbulkan fenomena bahwa konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Hal ini menyebabkan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi atau kedudukan yang

lemah karena konsumen belum memiliki tingkat kesadaran akan hak-haknya akibat rendahnya pendidikan konsumen. Tujuan dari Hukum Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen.

Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di dunia diawali oleh adanya gerakan perlindungan konsumen (*consumer league*) di Amerika Serikat. Kemudian timbul berbagai macam pergolakan konsumen. Pergolakan ini melahirkan berbagai macam Undang-Undang yang melindungi konsumen, antara lain *The Food and Drugs Act and The meat Inspection Act* (1906), *The Federal Trade Commission Act* (1914), *The Food, Drug, and Cosmetics* (1938). Puncak pergolakan konsumen di Amerika Serikat terjadi pada tahun 1960-an. Pergolakan tersebut menghasilkan Hukum Perlindungan Konsumen (*Consumer's Law*).

Pergolakan konsumen di Amerika Serikat menimbulkan kesadaran bagi negara-negara lain untuk membentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di Indonesia masalah perlindungan konsumen dimulai pada tahun 1970-an yang ditandai dengan lahirnya YLKI di Jakarta pada tanggal 11 Mei 1973 dengan motto melindungi konsumen, menjaga martabat pelaku usaha, serta membantu pemerintah. Kemudian pada tahun 1988 di Semarang berdiri Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), dan tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumer's International*. Kemudian diikuti pula dengan berdirinya berbagai lembaga konsumen swadaya masyarakat, seperti Yayasan

Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung, Yayasan Lembaga Konsumen Malang (YLKM) di Malang, dan sebagainya.

Mengenai dasar Hukum Perlindungan Konsumen diatur dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai berlaku pada tanggal 20 April 2000. UUPK ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum tentang Perlindungan Konsumen, sebab sebelum UUPK terbentuk telah ada beberapa produk hukum yang sudah menyinggung sendi-sendi Perlindungan Konsumen. Namun dengan disahkannya UUPK, perlindungan konsumen di Indonesia mendapat pengaturan secara khusus. Adapun Peraturan Perundang-undangan yang melindungi Konsumen antara lain:

a. Pembukaan UUD 1945

“.....Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia.....”

b. Pasal 27 ayat 2 UUD 1945

“Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”

c. Tap MPR No. IV/MPR/1999 tentang GBHN Bab IV huruf B butir 1 tentang, ekonomi yang menyatakan bahwa, “Mengembangkan sistem ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan, kepentingan sosial, kualitas hidup, pembangunan berwawasan lingkungan dan

berkelanjutan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja, perlindungan hak-hak konsumen, serta perlakuan yang adil bagi seluruh masyarakat”.

d. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Isi pasal ini disebut asas *Pacta Sunt Servanda*. Maksudnya bahwa perjanjian yang dibuat tersebut mengikat pihak-pihak yang membuatnya. Artinya, apabila pihak yang satu melanggar perjanjian yang telah dibuat, maka pihak yang lain dapat menuntut pihak yang melanggar isi perjanjian tersebut.

e. Pasal 1365 KUH Perdata

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Artinya, hak untuk mendapat ganti rugi termasuk dalam hak perdata sepanjang hak tersebut belum dituangkan dalam peraturan-peraturan yang secara khusus mengatur tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mempertahankan hak-hak konsumen.

f. UU No. 1 tahun 1999 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di daerah

g. UU No. 3 tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan

h. UU No. 1 tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri

- i. UU No. 7 tahun 1994 tentang Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia
- j. UU No. 1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas
- k. UU No. 9 tahun 1995 tentang Usaha Kecil
- l. UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

2. Essensi dan Tujuan Perlindungan Konsumen Indonesia

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 tahun 1999 menyatakan bahwa yang dimaksud perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada dasarnya konsumen di Indonesia adalah seluruh penduduk Indonesia. Ini berarti kepentingan atas perlindungan hukum bagi konsumen adalah kepentingan seluruh masyarakat Indonesia. Dalam melakukan upaya perlindungan hukum, UUPK menetapkan dalam pasal 3 UUPK, bahwa tujuan dari adanya perlindungan konsumen adalah:

- 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.

Pasal 2 UU No. 8 tahun 1999 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang *relevan* dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat, bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat Indonesia dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam makalahnya yang berjudul “RUUPK (Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dimata pakar Jerman”, Shidarta mengatakan bahwa perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan:

- a. Kebijakan komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi);
- b. Kebijakan kompensatoir, yaitu kebijakan yang memberikan perlindungan kepada ekonomi konsumen (hak atas keselamatan dan keamanan).¹

B. Konsumen Dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen sebagai definisi yuridis formil terdapat pada UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyebutkan bahwa: “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.²

Definisi konsumen juga terdapat pada UU. No. 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Dalam pasal 1 angka 15 UU No. 5 tahun 1999 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.

¹ Ibid, Hal. 77

² UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2.

Dalam kamus hukum disebutkan bahwa:

konsumen sebagai alih bahasa dari *consument* (Belanda) secara harfiah berarti pihak pemakai jasa atau barang. Sedangkan konsumen sebagai alih bahasa dari *consumer* (Inggris) secara harfiah berarti seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli suatu barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga seseorang atau suatu perusahaan yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.³

Menurut Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani: “konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴

Menurut Nasution :

Konsumen dalam pengertian masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen itu adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit lembaga jasa perbankan atau asuransi), penumpang angkutan umum, atau pada pokoknya langganan dari pengusaha. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu. Konsumen adalah orang yang mengkonsumsi, orang-perorangan yang membeli, menggunakan, mempertahankan, dan menghabiskan barang dan/atau jasa, anggota masyarakat luas yang dipengaruhi oleh kebijakan harga, praktek pembiayaan, kualitas barang dan jasa, laporan kredit, penagihan hutang, dan praktek perdagangan lain sebagaimana ditetapkan dalam UUPK. Baik ditingkat negara maupun federal, konsumen dibedakan dari pengusaha pabrik (yang menghasilkan barang) dan pedagang borongan, serta pedagang eceran (yang menjual barang).⁵

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia memberi batasan tentang konsumen, “yaitu pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam

³ Yan Pramadya Puspa, Kamus Hukum, CV. Aneka, Semarang, 1997, Hal. 246

⁴ Gunawan, Widjaya dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Tama, Cetakan Kedua, Jakarta, 2001, Hal.5

⁵ Az. Nasution, Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, Hal. 68-69.

masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.⁶

2. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan subyek antonim dari konsumen, keberadaan konsumen tidak akan terlepas dari adanya pelaku usaha. Hal ini berarti terdapat hubungan timbal balik yang bersifat mutualisme dan seimbang. Dalam UU Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai pelaku usaha tidak begitu besar pengaturannya dibandingkan dengan ketentuan mengenai konsumen. Hal ini karena UU Perlindungan Konsumen lebih memberikan perlindungan kepada kepentingan konsumen.

Pengertian pelaku usaha secara yuridis formal terdapat dalam UU No. 5 tahun 1999 tentang UU Anti Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 5 UU No. 5 tahun 1999 dan pasal 1 butir 3 UU No. 8 tahun 1999 menyebutkan definisi yang sama mengenai pelaku usaha. Kedua Undang-Undang tersebut menyebutkan definisi pelaku usaha sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”

“UU Perlindungan Konsumen menghindari penggunaan kata produsen sebagai lawan kata dari konsumen agar tidak ada asumsi bahwa cakupan UU ini pada penghasil barang dan/atau jasa.”⁷ Makna pelaku usaha lebih luas daripada produsen sehingga akan memberi arti sekaligus

⁶ YLKI, Perlindungan Konsumen Indonesia. Sumbangan Pemikiran Tentang RUU Perlindungan Konsumen, Jakarta, 1999, Hal.4

⁷ Sidharta, Op.Cit. Hal.5

bagi kreditur, produsen, penyalur (distributor), penjual, dan terminologi lainnya yang lazim diberikan. Hal tersebut masih ditambah dengan pengertian badan usaha yang lebih luas daripada badan hukum sehingga semua kegiatan ekonomi yang dilakukan subyek hukum di Indonesia yang berhubungan dengan konsumen akan tercakup oleh UU Perlindungan Konsumen.

Kotler dalam Sidharta memberikan definisi pelaku usaha sebagai berikut: “pelaku usaha atau produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi. Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal”.⁸

Pelaku usaha atau produsen (*producer/manufacturer*) dirumuskan dalam *Draft European Convention on Product Liability in Regard to Personal Injury and Death*, yaitu: “pembuat produk-produk jadi atau suku cadang dan juga yang menghasilkan produk-produk alami”.⁹

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

UUD 1945 memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia tanpa terkecuali. Oleh karena itu produk legislatif harus senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua orang, bahkan mampu menangkap aspirasi-aspirasi hukum dan keadilan yang berkembang di masyarakat, diberbagai bidang termasuk bidang hukum dan ekonomi, dalam hal warga negara berperan pelaku usaha atau produsen dan sebagian besar sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Salah

⁸ Ibid, Hal. 8

⁹ Erman Radja Guk Guk, Dkk, Hukum Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hal.45

satu indikator dicapainya kesejahteraan konsumen adalah dengan diakui dan dilindunginya hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

- a. *The right to safety* atau hak untuk mendapatkan keamanan
- b. *The right to be informed* atau hak untuk mendapatkan informasi
- c. *The right to choose* atau hak untuk memilih
- d. *The right to be heard* atau hak untuk didengar¹⁰

Menurut pasal 4 UUPK, ada delapan hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan/atau jasa tersebut tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani. Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa ini adalah sangat rendah.

- 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.

Adanya berbagai macam bidang usaha dan produk dengan berbagai kualitas, maka dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari

¹⁰ Ibid, Hal, 46

pihak lain sehingga ia tidak bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dari produk yang lain. Konsumen tidak punya alternatif lain, mau tidak mau konsumen harus mengkonsumsi barang atau jasa tersebut meskipun ia diharuskan membayar harga yang relatif mahal, sementara disisi lain peningkatan kualitas barang dan pelayanan yang diberikan masih buruk. Oleh karena itu asas akuntabilitas publik harus dijaga.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Pelaku usaha wajib menyampaikan baik secara lisan, tertulis, maupun audiovisual. Informasi tersebut meliputi kualitas suatu produk, harga yang wajar atas suatu produk, ketersediaan suatu produk dipasaran dan kemungkinan adanya pilihan suatu produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Hal ini dimaksudkan agar konsumen tidak keliru dalam memilih produk barang dan/atau jasa terkait dengan beragamnya produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan, dan juga agar konsumen lebih sadar akan hak-haknya. Informasi yang diberikan pada masyarakat harus proporsional dan tidak diskriminatif. Selain itu pelaku usaha juga harus memperhatikan adanya sebagian masyarakat

yang mempunyai ketidakmampuan dalam menerima informasi karena kemajuan teknologi dan keragaman produk yang disebut *consumer ignorance*

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Yaitu hak untuk membela diri dan juga hak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jika terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam praktek sehari-hari seringkali konsumen dihadapkan pada adanya klausula baku yang merugikan konsumen dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, oleh karena itu konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Banyaknya iklan yang menyesatkan, menimbulkan persepsi salah dari konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, pemerintah wajib melakukan tindakan konkret untuk mengatasi masalah ini sebagai perwujudan dari hak konsumen untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Dalam kenyataan dimasyarakat tindakan diskriminatif selalu ada. Misalnya saja pengaduan konsumen melalui YLKI seringkali lebih didengar oleh pelaku usaha jika dibandingkan dengan pengaduan konsumen secara perorangan maupun kelompok yang langsung datang ke *customer service* merdeka, oleh karena itu UU menetapkan hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹¹

Di samping UU Perlindungan Konsumen memberikan jaminan hak-hak bagi konsumen sebagaimana tersebut diatas, sebagai penyeimbang, konsumen juga dibebani kewajiban, yaitu kewajiban untuk bersikap kritis dan teliti, berani bertindak, dan memiliki rasa solidaritas serta kepedulian sosial. Akan tetapi konsumen dengan kewajiban tersebut belum menjadi tradisi dalam masyarakat kita. Konsumen kita cenderung tidak peduli (masa bodoh) bahkan cenderung mendekati keputusan yang disebabkan oleh belum adanya sistem hukum nasional yang cukup menjamin kepentingan konsumen, belum mampunya aparat penegak hukum dalam melaksanakan ketentuan perundang-undangan yang ada, tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih sangat rendah,

¹¹ Shidarta. Op.Cit. Hal. 18

dan masih bertahannya sistem nilai yang tidak mendukung pelaksanaan perlindungan konsume secara aktif.

Bila merujuk pada UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 5 disebutkan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- 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.

Hal ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Sedangkan selama ini tidak ada ketentuan perundang-undangan yang secara khusus menyebutkan kewajiban konsumen.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Sidharta: “Pelaku usaha merupakan pihak yang mempunyai hubungan timbal balik dengan konsumen. Hak dan kewajiban merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen, demikian pula sebaliknya”.¹²

¹² Ibid. Hal.18

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha, dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha sebagaimana yang dicantumkan pada pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, maka diberikan hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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-peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka dalam pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dibebankan kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- 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.

Jika disimak baik-baik jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi dari hak konsumen dalam sisi yang lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha.¹³

C. Definisi Apotek

Istilah apotek merupakan alih bahasa dari bahasa Yunani "apotheca", artinya yang bermakna harfiah penyimpanan. Arti selengkapnya adalah toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, op.cit., Hal 32-34

memperdagangkan barang medis, rumah obat tempat apoteker melakukan praktek meramu obat.

Pada mulanya apotek hanya bisa dijalankan oleh seorang yang mempunyai keahlian sebagai apoteker saja, tetapi dengan berkembangnya apotek banyak apotek sekarang yang hanya lulusan farmasi atau lebih dikenal sebagai asisten apoteker (AA). AA ini tugasnya adalah melayani setiap transaksi yang ada di apotek dengan pengawasan dan tanggung jawab seorang apoteker.

Usaha apotek mempunyai pangsa pasar yang cukup beragam. Hal ini dapat dilihat dari segmentasi konsumen yang melakukan transaksi di apotek yang menebus resep obat, membeli obat bebas, membeli alat kesehatan, bahkan ada juga apotek yang menyediakan barang-barang rumah tangga yang ada hubungannya dengan kesehatan.

D. Cara Menyimpan Obat Yang Baik

Semua obat (di Apotek, poliklinik, laboratorium, ruangan rumah sakit, tempat praktek dokter ataupun di rumah) harus disimpan di tempat yang sesuai, dengan memakai etiket atau label yang jelas, dimana tercantum nama obat yang dapat dibaca dengan jelas. Obat etiket, dan diragukan akan isinya lebih baik dibuang, atau dapat dimintakan analisa tentang isinya oleh laboratorium kimia analisa, kalau obat yang sudah berubah rupanya dari yang semula, sudah tumbuh jamur, berubah warna, atau perubahan fisik lain yang kentara, sebaiknya obat tersebut tidak dipergunakan lagi karena ada

kemungkinan mendatangkan bahaya bagi pemakainya dan pasti akan menimbulkan penyakit yang lainnya.

Secara umum obat harus disimpan sedemikian rupa sehingga tidak berubah oleh pengaruh kelembaban udara, suhu dan sinar/cahaya. Bahan obat yang mudah rusak atau basah karena kelembaban udara harus disimpan dalam tempat yang kedap atau tempat yang kering (misalnya keringkan dengan CaO atau bahan exsiccator lainnya).

Bahan yang rusak karena suhu, harus disimpan sesuai dengan petunjuk cara penyimpanannya. Kalau misalnya pada tempat obat tercantum "disimpan pada suhu 4 - 10c", maka dapat disimpan di dalam lemari es sebelah bawah. Contoh ; sera dan vaccine.

Bahan obat yang mudah rusak oleh cahaya, terutama cahaya UV, harus disimpan dalam tempat yang tidak tembus cahaya UV, misalnya botol yang terbuat dari kaca inaktif.

Obat obatan beracun harus disimpan dalam lemari terkunci, ini terutama penting sekali bagi obat obatan yang tergolong narkotika.

E . Prinsip-Prinsip Pertanggung Jawaban

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan pada pihak-pihak terkait.¹⁴

¹⁴ Sidharta, op.cit. hal.59

Berdasarkan beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang ditanggung oleh si pelanggar hak. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*)

Prinsip ini diatur dalam pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Menurut pasal 1365 KHU Perdata, ada 4 unsur pokok yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Adanya perbuatan
- b. Adanya unsur kesalahan
- c. Adanya kerugian yang diderita
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum (UU), kepatutan, dan kesusilaan dalam masyarakat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab tergugat

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada tergugat (beban pembuktian terbalik). Jika diterapkan dalam kasus konsumen, asas ini cukup relevan.

Menurut teori ini, yang wajib membuktikan kesalahan adalah pelaku usaha yang digugat. Pelaku usaha yang sebagai tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat menggugat balik konsumen.

3. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab penggugat

Dalam prinsip ini, konsumen merupakan pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Yaitu prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dengan kesalahan harus ada.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁵

Dua prinsip pertanggung jawaban dalam UUPK yang diakomodasi adalah tanggung jawab produk dan professional. Tanggung jawab professional

¹⁵ Ibid. Hal.65

mengacu tanggung jawab hukum dalam hubungan dengan jasa professional pada klien.¹⁶

F. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Dan Wanprestasi

Pada umumnya dalam praktek dunia bisnis hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen selalu dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis. Menurut Soebekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Agar perjanjian itu dapat dianggap sah menurut hukum maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal¹⁷

Syarat sahnya perjanjian tersebut diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata. Dua syarat yang pertama disebut syarat subyektif, karena mengenai orang atau subyek yang mengadakan perjanjian. Sedangkan dua syarat yang terakhir disebut syarat obyektif, karena mengenai perjanjiannya sendiri oleh obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu. Kesemua syarat tersebut diatas harus dipenuhi oleh para pihak yang mengadakan perjanjian, sebab apabila tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat batal demi hukum atau dapat dibatalkan. Jika syarat subyektif tidak dipenuhi maka salah satu pihak

¹⁶ Shidarta, Op.cit., Hal.65

¹⁷ R. Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan II, Alumni, Bandung, 1994. Hal.1

mempunyai hak untuk meminta perjanjian itu dibatalkan. Demikian pula jika syarat obyektif tidak dipenuhi, perjanjian dapat batal demi hukum, artinya dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan, sehingga tidak ada dasar untuk menuntut didepan hakim.

Adapun jika salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang telah ia perjanjikan, baik karena alpa/lalai maupun karena ingkar janji maka dikatakan ia telah wanprestasi. Wanprestasi (kelalaian/kealpaan) seorang pelaku usaha dapat berupa empat hal, yaitu:

1. Tidak melaksanakan apa yang disanggupi tentang apa yang akan dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang telah diperjanjikannya.
3. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat untuk melaksanakan
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Terhadap kelalaian atau kealpaan debitur tersebut, maka terhadapnya dapat dikenakan sanksi atau hukuman yang dapat berupa:

1. Membayar kerugian yang diderita kreditur
2. Dapat dilakukan pembatalan perjanjian
3. Peralihan resiko
4. Membayar biaya perkara, apabila persoalan tersebut sampai diperkarakan di pengadilan.¹⁸

¹⁸ Ibid, Hal. 8

G. Tinjauan Umum Tentang Kelalaian

Hamel mengartikan kelalaian sebagai berikut:

Kelalaian adalah:

1. Tidak mengadakan penduga-duga sebagaimana diharuskan oleh hukum;
2. Tidak mengadakan penghati-hati seperti diharuskan oleh hukum.¹⁹

Arti kata lalai dalam ilmu pengetahuan hukum mempunyai arti teknis yaitu : suatu macam kesalahan sebagai akibat kurang hati-hati sehingga secara tidak sengaja sesuai terjadi. Berhati-hati disini mempunyai empat tingkatan, yaitu:

1. Tingkatan pertama adalah sangat berhati-hati
2. Tingkatan kedua adalah tidak begitu berhati-hati;
3. Tingkatan ketiga adalah kurang berhati-hati;
4. Tingkatan keempat adalah lebih kurang lagi berhati-hati sehingga menjadi serampangan atau ugal-ugalan.²⁰

Lalai atau *culpa* dibedakan atas *culpa levis* dan *culpa lata*. *Culpa levis* berarti kealpaan yang ringan, sedangkan *culpa lata* adalah kealpaan yang besar. Kealpaan yang dapat dipertanggung-jawabkan dalam hukum pidana adalah *culpa lata*, kekurang hati-hatian yang cukup besar. Indikator untuk menentukan besar atau ringannya suatu kealpaan adalah orang pada umumnya, yaitu sebagaimana ia harus berbuat seperti orang pada umumnya. “Kealpaan ringan tidak dapat dipertanggungjawabkan dalam hukum pidana. Indikator kealpaan ringan adalah sikap hati-hatinya orang yang sangat cermat. Jadi orang yang tidak berhati-hati sebagaimana orang yang sangat cermat berada dalam kelalaian ringan”.²¹

¹⁹ Masruchin Rubai, Made Astuti, Hukum Pidana I, Jurnal Hukum Pidana, FH. Unibraw, 2000

²⁰ Mustafa Abdullah, Ruben Achmad., Intisari Hukum Pidana, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986. Hal. 43

²¹ Masruchin, Rubai, Made S. Astuti. loc.cit

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai kesalahan atau kelalaian yang berhubungan dengan perbuatan melawan hukum (*onrecht matige daad*). Hal ini diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata. Akan tetapi pasal tersebut tidaklah memberikan perumusan melainkan hanya mengatur bilakah seseorang yang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum, yang dilakukan orang lain terhadap dirinya, akan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian pada pengadilan negeri dengan sukses, atau dengan kata lain hanya diatur syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menuntut ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum.

Adapun usaha-usaha untuk mendapatkan rumusan mengenai perbuatan melawan hukum hanya dapat dilakukan melalui doktrin dan yurisprudensi. Semula dianut pengertian yang sempit mengenai apa yang harus diartikan dengan perbuatan melawan hukum, yakni bahwa, “perbuatan melawan hukum adalah tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena undang-undang, yang bertentangan dengan *wettelijke recht* atau perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul”.²²

Sesuatu perbuatan yang tidak bertentangan dengan UU menurut ajaran yang sempit sama sekali tidak dapat dijadikan alasan untuk menuntut ganti kerugian, karena sesuatu perbuatan melawan hukum, sekalipun perbuatan itu adalah bertentangan dengan hal-hal yang diwajibkan oleh moral atau hal-hal yang diwajibkan dalam pergaulan masyarakat. Dengan demikian maka

²² MA Moegni Djojodirdjo, Perbuatan Melawan Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979. Hal.25

perbuatan melawan hukum adalah sama dengan *onwegmatige* (bertentangan dengan UU).

H. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Menurut pasal 1 angka 10 UU No.8 tahun 1999, 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. Dengan ditentukannya isi perjanjian secara sepihak oleh pelaku usaha menempatkan pelaku usaha pada posisi yang kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya menempati posisi yang lemah.

Dari pengertian klausula baku atau disebut juga perjanjian baku di atas maka dapat disimpulkan beberapa ciri-ciri perjanjian baku yang dibuat untuk meniadakan dan membatasi kewajiban pelaku usaha untuk membayar ganti rugi pada konsumen adalah:

1. Isinya ditetapkan oleh pelaku usaha yang posisinya relatif lebih kuat daripada konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhan konsumen terpaksa menerima perjanjian;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara individual atau massal.²³

Dengan adanya pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha, maka dapat menimbulkan perbedaan posisi antara pihak ketika mengadakan perjanjian, karena dengan pencantuman klausula baku ini berarti tidak

²³ Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, CV. Citra Aditya, Bandung, 1999, Hal.93

memberi kesempatan pada konsumen untuk mengadakan penawaran yang sebenarnya dengan pelaku usaha karena konsumen tidak mempunyai kekuatan untuk mengutarakan pendapatnya.

Mengenai masalah perjanjian baku ini ada dua pendapat, yaitu pendapat yang menerima dan yang menolak perjanjian baku. Pada pendapat yang menerima perjanjian baku mengemukakan bahwa perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian karena berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan yang mewujudkan pelaksanaan perjanjian secara sukarela. Rasa kepercayaan konsumen terhadap isi perjanjian diwujudkan dengan pernyataan setuju untuk menandatangani perjanjian. Jadi unsur kesepakatan dalam perjanjian sebenarnya terpenuhi, walaupun konsumen tidak mempunyai kesempatan untuk ikut merumuskan isi perjanjian, namun dalam menandatangani tidak disertai paksaan, penipuan dan kekhilafan.

Dalam menghadapi perjanjian baku setidaknya-tidaknya konsumen masih diberi dua pilihan sebagai berikut:

1. Jika konsumen memerlukan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya tinggal menyetujui perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan pelaku usaha (*take it*);
2. Jika tidak setuju dengan syarat-syarat baku yang ditawarkan, jangan menandatangani perjanjian (*leave it*).

Sepanjang masih ada dua pilihan diatas, perjanjian baku tidak melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata). Artinya bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya.

Sifat terbuka yang terdapat pada ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata tersebut juga memberi keleluasaan pada setiap orang untuk membuat perjanjian apapun, termasuk perjanjian baku. Namun perjanjian yang dibuat tetap ada batasannya, yaitu pasal 1337 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian dibuat tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Demikian pula halnya dengan perjanjian baku.

Dalam UPPK ketentuan pencantuman klausula baku hanya diatur dalam satu pasal, yaitu pasal 18 UUPK. Dalam pasal 18 ayat (1) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. 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;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang diberi oleh konsumen;

6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. 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.

Sedangkan ketentuan dalam pasal 18 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana yang tercantuk dalam pasal 18 ayat (1) dan (2) tersebut maka pasal 18 ayat (3) menyatakan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum. Atas kebatalan demi hukum perjanjian tersebut, maka pasal 18 ayat (4) mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa UUPK pada prinsipnya tidak melarang pelaku usaha untuk membuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa sepanjang klausula tersebut tidak mencantumkan ketentuan yang

dilarang dalam pasal 18 ayat (1) UUPK, serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam pasal 18 ayat (2) UUPK.

I. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam upaya perlindungan konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa merupakan suatu hal yang sangat penting, karena untuk mempertahankan hak-hak konsumen dari gangguan pihak lain, terutama yang mengakibatkan kerugian dipihak konsumen, diperlukan suatu upaya penyelesaian sengketa yang jelas. Artinya upaya penyelesaian sengketa konsumen telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan sehingga mempunyai kepastian hukum. Untuk itu penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 UU No. 8 tahun 1999.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang terdapat dalam UUPK hanya mengadopsi dari mekanisme penyelesaian sengketa yang telah dikenal dalam hukum perlindungan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan, “Jika telah dipilih upaya penyelesaian konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Menurut pasal 47 UUPK “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.

Upaya ini meliputi upaya perdamaian dan upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa oleh konsumen BPSK:

- a. Diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu antara pelaku usaha dengan konsumen;
- b. Diteruskan di BPSK;
- c. Bila BPSK tidak ada putusan maka ditingkatkan ke Peradilan Umum

Pasal 45 UUPK menyatakan:

- a. 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;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa;
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam UU.

2. Penyelesaian sengketa di Peradilan Umum

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut pasal 46 UUPK adalah:

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

Pasal 46 angka 2 menyatakan bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud huruf b, c, dan d diajukan kepada peradilan umum.