

Peran hukum perlindungan konsumen dalam melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen

Devina Binti Nurhaliza

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
email : devinaliza77@gmail.com

Kata Kunci:

hak; kewajiban; hukum; perlindungan; konsumen

Keywords:

rights; obligation; law; protection; consumers

ABSTRAK

Hak dan kewenangan konsumen adalah suatu hal penting harus diatur maka dari itu hak dan kewajiban konsumen sudah diatur di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada artikel ini memiliki tujuan bahwa hak dan kewajiban perlindungan konsumen itu ada untuk menyelesaikan sebuah persoalan apabila terjadi adanya sebuah sengketa. Dalam artikel ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan studi pustaka. Dibahas

dalam artikel ini yaitu ada pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen, dasar hukum yang digunakan dan juga hak dan kewajiban konsumen pada hukum perlindungan konsumen. Hak dan kewajiban ini ada di pada pasal 4 dan pasal 5. Dalam hal ini hukum perlindungan konsumen ini sangatlah berperan di dalam penyelesaian sengketa yang terjadi di dalam pelaku usaha dan konsumen.

ABSTRACT

Consumer rights and authorities are important things that must be regulated, therefore consumer rights and obligations have been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In this article, the aim is that consumer protection rights and obligations exist to resolve a problem if a trial occurs. In this article, we use the method of dependence on regulations and literature study. Discussed in this article is the understanding of consumer protection law, the legal basis used and also the rights and obligations of consumers in consumer protection law. These rights and obligations are contained in articles 4 and article 5. In this case, consumer protection law plays a role in resolving settlements that occur between business actors and consumers.

Pendahuluan

Hak-hak dan kewajiban konsumen adalah aspek yang sangat penting pada beberapa aspek, termasuk juga pada jual beli dan penggunaan produk. Pada beberapa tahun terakhir, perlindungan konsumen telah menjadi perhatian utama dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hukum. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah diperuntukan guna memberikan kepastian, keamanan, dan keselamatan untuk konsumen pada menggunakan produk dan jasa. Dalam artikel ini, kita akan membahas peran hukum perlindungan konsumen pada melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen. Kita akan melihat bagaimana hukum perlindungan konsumen menjamin keamanan dan keselamatan konsumen, memberikan kepastian hukum bagi produsen dan konsumen, serta mengatur hak-hak konsumen yang sangat penting. Kita juga akan membahas tentang lembaga perlindungan konsumen dan penyelesaian



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

sengketa yang tersedia bagi konsumen. Dengan demikian, artikel ini akan membantu meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen dalam melindungi hak-hak dan kewajiban mereka.

Perkembangan ekonomi yang pesat dan semakin kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen membawa dampak signifikan terhadap dinamika pasar. Konsumen, sebagai salah satu komponen utama dalam sistem ekonomi, seringkali ada di posisi yang kurang menguntungkan daripada pengusaha. Ketidakeimbangan informasi, kekuatan negosiasi yang lemah, serta potensi penyalahgunaan oleh pihak yang lebih kuat menjadikan konsumen rentan terhadap berbagai bentuk pelanggaran hak dan ketidakadilan. Dalam konteks inilah, hukum perlindungan konsumen memegang peranan penting.

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen juga pelaku usaha. Dengan adanya regulasi yang jelas dan tegas, diharapkan dapat memberi jaminan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, informasi, pilihan, dan untuk didengar. Selain itu, hukum perlindungan konsumen juga memberi kewajiban terhadap konsumen guna menuntut keadilan dan perlindungan ketika hak-haknya dilanggar.

Hak dan juga kewajiban dari konsumen ini sudah terdapat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen kemudian undang-undang ini disingkat dengan UUPK. Dengan adanya Undang-undang sudah diatur mengenai Hak dan juga Kewajiban dari seorang konsumen. Bahwa disini bisa dilihat perlindungan konsumen itu cara untuk melindungi para konsumen dari praktek monopoli dari para pelaku usaha. Dalam pihak konsumen banyak mengalami permasalahan terutama pada jual beli yang dilakukan melalui media online. Oleh karena itu pada artikel ini akan dibahas tentang hukum perlindungan konsumen terutama pada hak dan kewajiban dari para konsumen.

Dalam pembuatan artikel ini menggunakan metode metode perundang-undangan dan juga studi Pustaka.

Pembahasan

Pada Hukum Perlindungan konsumen sendiri dibuat guna melindungi konsumen dari berbagai persoalan yang akan terjadi diantara para pelaku usaha dalam kegiatan jual beli. Undang-undang yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen ini terdapat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan sekarang disebut dengan UUPK. Dalam persoalannya konsumen ini sering kali ada di posisi yang sangat lemah yang Dimana bisa berpotensi menjadi pihak yang sangat dirugikan pada kegiatan transaksi oleh pelaku usaha. Konsumen sendiri juga memiliki sebuah kepentingan yaitu untuk memperoleh barang yang sesuai dengan ekspektasinya ketika mendapatkan barang tersebut (Musataklima, 2024).

Konsep Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Definisi Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan sendiri mempunyai kata asal yaitu lindung yang Dimana mempunyai arti tertutup ataupun tidak terlihat yang dimana dikarenakan terhalangi oleh sesuatu. Kata lindung ini diberi makna yaitu sebagai sesuatu yang menjadi tempat unruk berlindung, suatu Tindakan yang melindungi dan juga sebagai suatu sebab untuk berlindung. Sedangkan kata perlindungan sendiri itu diartikan sebagai proses, cara, ataupun suatu perpuatan yang melindungi(Musataklima, 2024).

Konsumen sendiri mempunyai istilah yang Dimana asal dari Bahasa Belanda yaitu Konsument. Disini para pakar Hukum sudah menyepakai mengenai pengertian dari konsumen itu sendiri adalah “seseorang pengguna terakhir dari suatu benta maupun sebuah jasa yang mana telah diserahkan untuk mereka oleh para pengusaha. Di dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen telah disebutkan jika konsumen adalah seseorang yang telah memakai barang ataupun jasa yang telah tersedia di dalam rakyat indonesia, baik itu untuk sebuah kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain, dan tidak lagi dijualbelikan (Anita Sinaga & Sulisrudatin, 2015).

Sedangkan definisi perlindungan konsumen sendiri artinya semua usaha yang Dimana menjamin sebuah adanya suatu kepastian hukum guna memberikan sebuah perlindungan terhadap konsumen yang didasarkan terhadap asas-asas yang ada di dalam perlindungan konsumen. Pada pasal 2 UUPK sendiri telah disebutkan asas-asas yang dipakai yaitu berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, asas keselamatan konsumen, dan juga asas kepastian hukum (Anita Sinaga & Sulisrudatin, 2015).

Pengertian hukum perlindungan konsumen sendiri itu ialah semua peraturan dan juga hukum yang sudah mengatur mengenai hak-hak dan juga sebuah kewajiban dari seorang konsumen maupun pengusaha yang Dimana muncul dalam sebuah usahanya guna memenuhi kebutuhannya, dan juga mengatur sebuah Upaya-upaya guna menjamin dari terwujudnya sebuah perlindungan hukum untuk kepentingan konsumen(Musataklima, 2024).

Sehingga yang menjadi salah satu inti dari adanya perlindungan konsumen ini adalah sebuah pengakuan yang kuat terhadap hak-hak para konsumen itu sendiri. Disini perlindungan konsumen diartikann sebagai perlindungan hak. Hak konsumen itu sendiri merupakan sebuah ciri khas dari adanya hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Yang Dimana adanya sebuah ketimpangan di dalam tawar menawar diantara seorang konsumen dan pelaku usaha yang mana hal itu akan berujung apa sebuah eksploitasi terhadap para konsumen(Musataklima et al., 2023).

Tujuan dan Pentingnya Perlindungan Konsumen

Tujuan dari adanya perlindungan konsumen ialah untuk menaikkan pemahaman, keahlian, dan kemandirian konsumen dalam menjaga diri dan memunculkan rasa tanggung jawab pengusaha pada usaha yang dijalankannya. Perlindungan konsumen

mempunyai tujuan untuk memberi kepastian, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan produk dan jasa.

Pentingnya perlindungan konsumen dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, perlindungan konsumen dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa. Kedua, perlindungan konsumen bisa menghalangi penjual dalam melakukan persoalan yang di haramkan dalam hukum dan juga menghalangi ruginya pihak pembeli sebagai konsumen. Ketiga, perlindungan konsumen dapat meningkatkan daya saing pelaku usaha dengan memperhatikan kepentingan konsumen.

Dalam beberapa tahun terakhir, perlindungan konsumen telah menjadi perhatian utama dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hukum. Dengan demikian, perlindungan konsumen sangat penting pada beberapa aspek, termasuk pada jual beli dan penggunaan produk (Asyifa Octavia Apandy & Adam, 2021).

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang yang Mengatur Perlindungan Konsumen di Indonesia

Undang-undang yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen ini terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau disebut dengan UUPK. Dalam peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia ini telah mengalami sebuah kemandirian dalam perlindungan konsumen, yang paling utama sesudah adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mana perlindungan konsumen yang ada di Indonesia pada persoalan konstitusional tertuang pada pasal 27 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945. Tidak hanya pada UUD 1945 saja tetapi juga ada kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) ada juga tertuang di dalam kita Undang-Undang Hukum Dagang atau KUHD pada undang-undang ini juga mengatur mengenai tentang perlindungan konsumen. Maka dari itu dalam membuat peraturan-perundang-undangan telah secara jelas dan juga tegas dalam mengatur permasalahan mengenai perlindungan konsumen (Agus et al., n.d.).

Lembaga-Lembaga yang Berwenang dalam Mengawasi Perlindungan Konsumen

Dalam pelaksanaan kegiatan untuk melindungi konsumen maka hal tersebut dibutuhkan beberapa lembaga atau badan yang dimana menjadi sebuah wadah ataupun mengawasi apabila ada terjadinya sebuah sengketa diantara para konsumen dan juga pelaku usaha. Lembaga atau badan yang mengawasi pada perlindungan konsumen ini, diantaranya:

1. Badan Perlindungan Konsumen (BPKN) : Lembaga atau badan ini memiliki fungsi dan juga peran yang telah di atur di dalam UUPK Pasal 34. Di dalam pasal tersebut telah disebutkan beberapa peran dan juga fungsi BPKN di dalam persoalan Perlindungan Konsumen. Diantara fungsi dan perannya adalah a) melakukan survei yang Dimana mengkaitkan kebutuhan konsumen b) BPKN juga memperkenalkan pengaduan tentang persoalan perlindungan konsumen dari Masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat, atau pelaku usaha c) BPKN juga menyebarkan informasi melalui media tentang perlindungan konsumen d) kemudian BPKN juga

memberi saran ataupun rekomendasi terhadap pemerintahan pada rangka penyusunan sebuah kebijakan pada aspek perlindungan konsumen.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) : Lembaga ini ialah suatu Lembaga dari Non Pemerintahan yang mana terdaftar dan juga telah disahkan oleh pemerintah yang Dimana memiliki kegiatan yang berupa menangani suatu permasalahan
3. Yayan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Menurut Indah Sukmaningsih Peran dari Lembaga ini dalam melindungi konsumen adalah huna menciptakan suatu keadaan menjadi lebih menguntungkan situasi konsumen dengan suatu hasil survei dan juga suatu penelitian yang telah di laksanakan, mencoba mengaubah suatu keadaan lewat suatu dialog dengan pengambil Keputusan dan juga untuk membantu para konsumen dalam memecahkan suatu permasalahan dengan berhadapan di birokrasi pemerintahan.
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) : Lembaga ini merupakan suatu Lembaga yang sangat berperan penting apabila ada seorang konsumen yang butuh suatu perlindungan. Tugas dan juga kewenangan dari Lembaga ini telah tertuang di dalam UUPK pasal 52(Ngurah et al., n.d.).

Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Hak Konsumen

Hak dan Kewajiban konsumen telah di cantuhkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak dan Kewajiban ini merupakan suatu hal yang selalu berdampingan dan tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya.(Annaziyah, n.d.) Dengan adanya peraturan mengenai sutau hak dan juga kewajiban ini untuk memastikan jika hak dan juga kewajiban dari seorang konsumen tersebut terpenuhi. Pasal yang mengatur mengenai hal ini terdapat pada pasal 4 dan juga pasala 5 mengenai hak dan juga kewajiban seorang konsumen. Pada pasal 4 menjelaskan mengenai hak konsumen yang Dimana berbunyi sebagai berikut:

- a. Hak mengenai suatu kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan di dalam ,menggunakan barang ataupun jasa
- b. Hak Dimana memilih suatu barang atau saja juga menmperoleh barang atau jasa tersebut yang sesuai dengan nilai dan juga keadaan dan jaminan yang sudah dijanjikan.
- c. Hak mengenai informasi yang benar dan juga jelas dan jujur terhadap brang ataupun jasa
- d. Hak untuk didengarkan pendapatnyadan keluhan kesahnya mengenai suatu barang dan juga jasa yang telah dipakai.
- e. Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan juga Upaya menyelesaikan sebuah sengketa dalam perlindungan konsumen dengan patut.
- f. Hak mendapatkan suatu pembinaan dan juga Pendidikan untuk konsumen

- g. Hak diperlakukan dan juga untuk dilayani dengan benar serta jujur dan juga tidak melakukan diskriminatif
- h. Hak memperoleh kompensasi, atau suatu ganti rugi jika suatu barang ataupun jasa yang didapat tidak dengan sesuai yang terdapat dalam perjanjian yang sebagaimana mestinya
- i. Kemudian juga hak-hak yang telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang lainnya.

Kewajiban Konsumen

Kewajiban dari Konsumen sendiri juga terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen atau Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), berikut ini merupakan kewajiban konsumen dalam UUPK:

- a. Mengikuti dan juga membaca mengenai petunjuk informasi tentang prosedur menggunakan dan juga pemanfaatan barang ataupun jasa, untuk terciptanya keamanan dan keselamatan.
- b. Mempunyai itikad baik di dalam melakukan sebuah transaksi pembelian barang ataupun jasa
- c. Melakukan pembayaran dimana sesuai dengan nilai yang telah disepakati sebelumnya
- d. Ikut serta dalam Upaya menyelesaikan suatu hukum sengketa dalam perlindungan konsumen dengan cara patut.

Kesimpulan dan Saran

Hukum perlindungan konsumen adalah suatu kerangka hukum yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi barang dan jasa. Konsep dasar dari hukum ini meliputi beberapa elemen kunci yang terdiri dari definisi, tujuan, dasar hukum, lembaga yang berwenang, serta hak dan kewajiban konsumen. Tujuan utama adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen, serta memastikan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk dan jasa. Perlindungan konsumen penting untuk mencegah tindakan penipuan oleh penjual, meningkatkan daya saing pelaku usaha, dan memberikan kepastian hukum dalam transaksi. hak dan kewajiban konsumen telah Diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain UUPK, perlindungan konsumen juga dijamin dalam pasal 27 ayat (2) UUD 1945, KUHPdata, dan KUHD. adapun lembaga-lembaga yang berwenang dalam perlindungan konsumen yaitu ada Badan Perlindungan Konsumen (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Daftar Pustaka

Agus, o. :, prasetya, f., dewa, i., & rudy, g. (n.d.). *Perlindungan konsumen dalam peraturan perundang-undangan di indonesia*.

- Anita sinaga, n., & sulisrudatin, n. (2015). *Pelaksanaan perlindungan konsumen di indonesia* (vol. 5, issue 2).
- Annaziyah, i. H. (n.d.). Perlindungan konsumen terhadap promo produk makanan yang mendekati kedaluwarsa. *Journal of islamic business law*, 7, 2023. [Http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl](http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl)
- Asyifa octavia apandy, p., & adam, p. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. In *jurnal manajemen dan bisnis* (vol. 3, issue 1).
- Musataklima. (2024). *Hukum dan kebijakan perlindungan konsumen di indonesia* (putri ghoida' habibillah, ed.). Maknawi.
- Musataklima, m., syamsudin, m., & sulistiyono, a. (2023). Konstitusionalisasi perlindungan konsumen perspektif hukum hak asasi manusia dan hukum profetik islam. *Jurnal ham*, 14(2), 137. <https://doi.org/10.30641/ham.2023.14.137-154>
- Ngurah, g., dharma, a., ni, s., & sukerti, n. (n.d.). *Peranan lembaga perlindungan konsumen terhadap penjualan obat-obatan melalui internet*.