

BAB IV

UPAYA HUKUM KONSUMEN DALAM PEREDARAN KOSMETIK

BERBAHAN BERBAHAYA

A. Menjadi Konsumen Cerdas dan Kritis

Persaingan penjualan produk kosmetik menyebabkan munculnya berbagai macam produk. Tidak terkecuali produk yang tidak memenuhi standart keamanan sehingga dapat menyebabkan resiko keselamatan dan kemanan bagi konsumen. Banyak pelaku usaha yang hanya memikirkan keuntungan tanpa mempertimbangkan akibat dari produk berbahaya tersebut.

Konsumen pun di harapkan lebih cerdas dan kritis dalam memilih sebuah produk kosmetik agar terhindar dari kerugian. Pemerintah dalam setiap kampanyenya selalu mendorong agar konsumen di posisikan sebagai pihak yang "cerdas" dan "kritis". Namun, kenyataannya berdasarkan hasil survei Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) di 13 kota besar di Indonesia, IKK hanya mencapai 30,8. Angka ini turun dibandingkan dengan IKK 2015 yang sempat mencapai 34,17 dari nilai maksimal 100. IKK Indonesia jauh lebih rendah dibandingkan nilai perhitungan IKK di 29 negara Eropa pada tahun 2011 yang sudah mencapai rata-rata 51,31.¹ Dengan nilai IKK 34,17 bahwa keberdayaan konsumen hanya sebatas pemahaman, namun belum sepenuhnya mau memperjuangkannya.²

Untuk menjadi konsumen yang cerdas dan kritis setidaknya hal yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah:

¹ Arfian Setiantooro, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa *E-Commerse* di Era MAsyarakat Ekonomi ASEAN" Jurnal Rechts Vinding, 1 (April 2018), hlm. 8

² Ibid, hlm. 9

1. Memahami Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dengan memahami Undang-Undang yang menjadi dasar perlindungan bagi konsumen, diharapkan konsumen lebih cerdas dan kritis. UUPK menjadi tolak ukur konsumen untuk mengambil keputusan dalam memilih produk yang akan digunakan.

2. Menjalankan Hak dan Kewajiban sesuai UUPK

Setiap hak dan kewajiban yang tertera dalam UUPK baik untuk konsumen atau pelaku usaha menjadikan konsumen dan pelaku usaha akan berhati-hati dalam setiap tindakannya.

3. Cerdas dalam memilih produk

Biasakan membaca dan mengamati sebuah produk yang dipilih. Memilih produk yang sesuai dengan standart keamanan dan keselamatan yang telah diatur oleh badan yang berwenang.

4. Berani melindungi diri

Konsumen harus punya sikap aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Dengan keberanian tersebut, konsumen dapat memproteksi diri dari kesalahan yang terjadi.³

B. Upaya Hukum Konsumen

Sebelum berlakunya UUPK, Indonesia tidak memiliki ketentuan hukum yang komprehensif dan integratif tentang perlindungan konsumen, berbagai peraturan yang sudah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi

³ Arfian Setianto, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen", hlm. 9

kepentingan konsumen. Lebih lanjut untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen maka sesuai pasal 1 angka 1 UUPK terdapat 3 lembaga nonpemerintah yang ikut aktif menyelenggarakan perlindungan konsumen. Lembaga nonpemerintah tersebut adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 UUPK 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.⁵

Perlindungan konsumen merupakan prasyarat mutlak dalam mewujudkan perkonomian yang sehat melalui keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen, sebagai salah satu bentuk mekanisme perlindungan konsumen, dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud di atas tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.⁶

Pengaturan penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

⁴ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/2013/artikel/membedah-legal-standing-lembaga-perlindungan-konsumen-swadaya-masyarakat-dalam-beracara-di-pengadilan-> diakses tanggal 16 September 2019

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak bersengketa.⁷

Merujuk pada ketentuan pasal tersebut, maka terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh Konsumen yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat (1) UUPK menentukan:

- a. Gugatan atas Pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - 2) Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.⁸
- b. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.⁹
 - c. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.¹⁰

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis dan dapat menemukan win-win solution bukan win-lose solution. Sulit ditemukan apabila antar pihak membawa sengketa ke pengadilan yang pasti akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya atau win-lose solution. Atas dasar hal tersebut

⁸ Arfian Setianto, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen", hlm. 10

⁹ Ibid, hlm. 11

¹⁰ Ibid.

penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹¹

1. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi konsiliasi atau penilaian ahli.¹²

Kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa;

- a. Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
- c. Perawatan kesehatan; atau
- d. Pemberian santunan yang sesuai.¹³

¹¹ Arfian Setiantooro, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen", hlm. 11

¹² Ibid.

¹³ Ibid, hlm. 12

2. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Terbentuknya lembaga BPSK memberikan dampak kepada penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Keberadaan BPSK juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen, yang memuat:

Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri

- a. Nama dan alamat pelaku usaha
- b. Barang atau Jasa yang diadukan
- c. Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan.
- d. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada. (Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001).¹⁴

Persidangan pada Badan Penyelesaian Konsumen dapat ditempuh melalui 3 (tiga) cara, yaitu:

¹⁴ Arfian Setiantooro, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen", hlm. 12

- a. Persidangan dengan cara Arbitrase Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan di luar peradilan umum dan didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.
- b. Persidangan dengan cara Konsiliasi Penyelesaian sengketa dengan konsiliasi memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase dimana menyerahkan sengketa kepada pihak ketiga untuk diberikan pendapatnya kemudian disampaikan kepada para pihak. Namun pendapat konsiliator tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.
- c. Persidangan dengan cara Mediasi Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantara pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Berbeda dengan arbitrase, pada mediasi tidak terdapat kewajiban para pihak untuk mentaati apa yang disarankan oleh mediator.¹⁵

Isi putusan Majelis Badan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen). Pasal 56 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.¹⁶

¹⁵ Arfian Setiantooro, dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen", hlm. 12

¹⁶ Ibid.