IMPLEMENTASI PENERAPAN KLAUSULA BAKU DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Fransiska Novita Eleanora
FH Universitas MPU Tantular Jakarta

ABSTRACT

In applying the standard clausal in consumer's protection is regarded as one party agreement because the business perpetrator is assumed to discharge the responsibility in producing goods and or services used by consumer. The purpose of this paper is to know how perpetrator responsibility effort for in compensatory giving to consumer relates to consumer rights. The method used bibliography study. It can be concluded that the transfer of the perpetrator responsibility effort in applying standard clausal has given a lot of loss to consumers.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tak lepas dari predikat konsumen, sebab dalam setiap aktifitas, manusia selalu melakukan konsumsi baik berupa barang maupun jasa. Konsumsi barang (produk) maupun jasa ini bisa didahului dengan transaksi jual beli, yaitu menukarkan sejumlah uang dengan barang atau jasa, bisa juga tanpa didahului transaksi jual beli, sebagai contoh mengkonsumsi barang atau jasa karena mendapatkan hadiah, voucher, pemberian, dan lain sebagainya.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengertian konsumen dalam pasal 1 ayat 2 adalah "Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan." Dalam prakteknya, konsumen seringkali pernah mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa yang biasanya diakibatkan karena cacat pada produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang di iklankan. Akibatnya konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar atau mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim yaitu adanya klausula baku yang biasanya tercantum pada bukti transaksi. Contoh klausula baku yang tercantum dalam bukti

ransaksi biasanya memuat "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar".

Salah satu hal diatur di dalam undang – undang ini adalah tentang pencantuman klausula baku (perjanjian sepihak) yang dilarang, yang oleh karena minimnya sosialisasi sehingga menimbulkan kurangnya pemahaman baik oleh masyarakat konsumen maupun pihak pelaku usaha, yang berarti terjadinya tindak pidana di bidang perlindungan konsumen secara tidak disadari.

Perjanjian standar (baku), sebenarnya dikenal sejak jaman Yunani Kuno Plato (423-347 SM), misalnya pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh sipenjual, tanpa memperhatikan mutu makanan tersebut. Dalam perkembangannya, tentu saja penetapan secara pihak oleh produsen/penyalur produk (penjual), tidak lagi sekedar masalah harga, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. (Shidarta, 2004:24). Apabila dicermati perjanjian standar (klausula baku) merupakan perjanjian sepihak yang seringkali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah, disatu sisi pelaku usaha bersikap tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen, dengan menunjukkan suatu ketentuan yang hanya memberikan keuntungan sepihak bagi sipelaku usaha.

Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk mengetahui apakah dengan penerapan klausula baku, maka konsumen sudah mendapatkan perlindungan akan hak-haknya dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

PEMBAHASAN

Klausula Baku

Dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) Nomor 8 Tahun 1999, ketentuan tentang klausula baku disebutkan dalam Pasal 1 ayat 10, yang berbunyi: *"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."*

Menurut Ahmad Miru, (2008:23), secara sederhana, klausula baku mempunyai ciri sebagai berikut:

1. Sebuah klausula dalam suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan konsumen
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi klausula tersebut
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong kebutuhan.

Klausula Baku yang dilarang menurut undang-undang

1. Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap konsumen dan atau perjanjian apabila: (a). Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen (b). Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, (c). Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, (d). Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran, (e). Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen, (f). Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, (g). Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya, (h). Konsumen memberi kuasa kepada

pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Hak-hak konsumen

1. Hak konsumen mendapatkan keamanan

Konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan dan barang atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sebagai konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani.

2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Informasi diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (*barang*).

3. Hak untuk didengar

Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

4. Hak untuk memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

5. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Artinya kuantitas dan kualitas barang/ jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

6. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta kesepakatan masing-masing pihak.

7. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha, jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi.

8. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat

Merupakan salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya.

9. Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang

Walaupun persaingan terjadi antara pelaku usaha, dampak dari persaingan itu selalu dirasakan oleh konsumen, jika persaingan sehat konsumen memperoleh keuntungan, sebaliknya jika persaingan curang, konsumen yang dirugikan.

10. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru, oleh karena itu, seorang konsumen harus menyadari apa yang menjadi hak-haknya. Karena kesadaran hak-hak sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. (Gunawan Widjaja, 2001: 27)

Asas kebebasan berkontrak dan syarat sahnya suatu perjanjian

Dalam perjanjian sepihak (klausula baku), para pihak harus memperhatikan syarat agar suatu perjanjian menjadi sah, dan asas kebebasan berkontrak. Dalam Asas kebebasan berkontrak terdapat beberapa unsur yang harus diperhatikan, yakni:

1. **Unsur esensialia**, unsur yang mutlak ada dalam suatu perjanjian (karena ditetapkan melalui UU yang bersifat memaksa).

2. **Unsur naturalia**, unsur yang tidak mutlak ada (ditetapkan dalam UU yang bersifat mengatur; boleh disimpangi atas kesepakatan para pihak).

3. **Unsur aksidentalia**, unsur yang tidak ditetapkan oleh UU; boleh ditambahkan atas kesepakatan para pihak. (www.google.com)

Ketentuan yang sangat penting dalam hubungan dengan perjanjian menurut KUHPerdara, antara lain adalah **Pasal 1320 dan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara**. Pentingnya **Pasal 1320 KUHPerdara** disebabkan dalam pasal tersebut diatur mengenai **syarat sahnya suatu perjanjian**, yaitu:

1. Adanya kata sepakat
2. Adanya kecakapan
3. Terdapat objek tertentu
4. Terdapat klausa yang halal.

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang merupakan tiangnya hukum perdata berkaitan dengan penjabaran dari **asas kebebasan berkontrak**, yaitu:

1. Bebas membuat jenis perjanjian apa pun
2. Bebas mengatur isinya
3. Bebas mengatur bentuknya.

Tanggung jawab pelaku usaha

Pada prinsipnya tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam **Pasal 19 UUPK**. mengenai pemberian ganti rugi, kompensasi, yang diderita oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. (Susanti Adi Nugroho, 2008 : 45)

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

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata, prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Yang dimaksud "**kesalahan**" adalah unsur yang bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Dalam **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, dikenal dengan **Pasal 1365**, tentang **Perbuatan Melawan Hukum**, mengharuskan terpenuhinya **4 (empat) unsur** pokok, yaitu: (a) adanya perbuatan, (b) adanya unsur kesalahan, (c) adanya kerugian yang diderita, (d) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

2. Prinsip Praduga untuk selalu bertanggung jawab

Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya dikenal **4 (empat) variasi**, yakni: (a). Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaan, (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 penumpang atau karena kualitas mutu/barang yang diangkut tidak baik.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah

tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure* (Bencana alam, banjir, gempa bumi), sehingga pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini sangat disukai oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula baku dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan, bila film yang dicuci/cetak hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. (Shidarta, 2004:42).

Perlindungan konsumen sebagai perwujudan hak-hak konsumen

Hans W. Micklitz, (Celina Tri siwi Kristianti, 2008:61), seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, menyatakan bahwa, "agar hak-hak konsumen terpenuhi, akan kesejahteraannya dalam perlindungan konsumen, maka harus diperhatikan terlebih dahulu tipe konsumen itu sendiri"

Secara garis besar dapat dibedakan **2 (dua) tipe konsumen**, yaitu:

1. Konsumen yang terinformasi, dengan ciri-ciri: (a). Memiliki tingkat pendidikan tertentu, (b). Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar, (c). Lancar berkomunikasi

Dengan memiliki **3 (tiga) potensi**, konsumen jenis ini, mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan.

2. Tidak terinformasi, dengan ciri-ciri: (a). Kurang berpendidikan, (b). Termasuk kategori kelas menengah ke bawah, (c). Tidak lancar berkomunikasi. Konsumen jenis ini perlu dilindungi dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan.

Pelaku usaha dalam menjual/memperdagangkan barang dan atau jasa tentu saja memberikan informasi yang baik kepada konsumen, sehingga konsumen tertarik untuk membeli barang tersebut, namun dikemudian hari

atau beberapa saat terjadi kerusakan atau cacat sehingga barang tersebut hendak dikembalikan, maka pelaku usaha menolak karena tidak adanya perjanjian/kesepakatan atau adanya klausula baku dalam nota tersebut.

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa perjanjian standar (baku) bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak, yang bertanggung jawab, terlebih lebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, di mana kepentingan masyarakatlah yang didahulukan. Dalam perjanjian standar (baku), kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya. Sehingga perjanjian standar (baku) tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.

Secara normatif, pencantuman klausula baku dapat muncul dalam bentuk dokumen atau perjanjian. Keberadaan perjanjian baku dilatarbelakangi antara lain perkembangan masyarakat modern, dan keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku yakni alasan efisiensi dan praktis.

Pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada dasarnya memberikan kerugian pada konsumen, dikarenakan pada saat konsumen membutuhkan suatu barang dan dalam keadaan darurat, apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha terpaksa harus diikuti oleh konsumen, dan tanpa disadari hal ini sering terjadi dalam kehidupan masyarakat. (Siahaan, 2005:17) Oleh karena itu, setiap konsumen harus bisa mencermati isi dari klausula baku yang diberlakukan oleh pelaku usaha, dimana seorang konsumen harus lebih cerdik, dan cerdas dalam menyikapi suatu keadaan dalam lingkungannya, jika hal tersebut memberikan dampak kerugian pada konsumen itu sendiri.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Penerapan klausula baku dalam perlindungan konsumen, merupakan perjanjian sepihak yang dilakukan/dibuat pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawabnya terhadap konsumen dalam

mengkonsumsi barang dan atau jasa serta hak untuk mendapatkan informasi.

Saran-saran

1. Setiap konsumen diharapkan dapat menjadi konsumen yang cerdas dan pintar serta lebih mengetahui dan teliti, setiap barang dan atau/jasa yang dikonsumsi, sehingga tidak merugikan konsumen itu sendiri.
2. Terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen, diberikan sanksi yang tegas. Karena klausula baku tidak hanya menjadi perhatian konsumen, tetapi juga pemerintah dan aparat penegak hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Miru dan Sutarman Yado, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grasindo, Jakarta, 2008
- Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- Siahaan, NHT, *Hukum Konsumen-Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama, Jakarta, 2005
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, RajaGrasindo, Jakarta, 2004
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Prenada Media Group, Bandung, 2008
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

INSTITUSI KEJAKSAAN

ADALAH

SALAH SATU PILAR

PENEGAK HUKUM

YANG HARUS

MEMILIKI WIBAWA