

SKRIPSI

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN



Oleh :

AGUS ADITTA PREMANAKUSUMA

NIM : 039910406 U

**FAKULTAS HUKUM PROGRAM NON REGULER
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

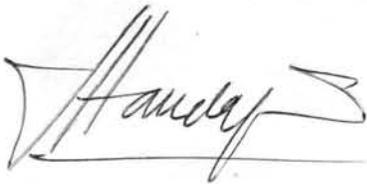
**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Dosen Pembimbing

Penyusun,



Sri Handajani, S.H., M.Hum.
NIP. 130 809 069



Agus Aditta Premanakusuma
NIM. 039910406 U

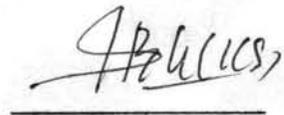
**FAKULTAS HUKUM PROGRAM NON REGULER
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Pada hari Rabu, tanggal 23 Juni 2004

Panitia Penguji Skripsi :

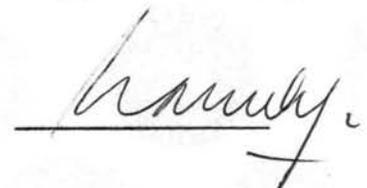
Ketua : Leonora Bakarbassy, S.H., M.H.



Anggota : 1. Sri Handajani, S.H., M.Hum.



2. Naniek Endang Wrediningsih, S.H.



3. Trisadini Prasastinah, S.H., M.H.



Kupersembahkan Untuk:
Kepada Kedua orang tuaku yang tercinta dan saudara-saudaraku,
yang akan selalu kusayangi
walau apapun yang terjadi dan memberikan tauladan yang baik
Kedua eyangku (ALM) yang selalu kuhormati
Seseorang yang akan selalu dalam hatiku

MOTTO :

**“ ILMU TANPA AGAMA, BAGAIKAN BUTA SEDANGKAN AGAMA
TANPA ILMU SEPERTI PINCANG ”**

ALBERT EINSTEIN (ILMU DUKA ABAD 20)

**“SESUNGGUHNYA ALLAH DITAATI DAN DISEMBAH DENGAN ILMU,
DEMIKIAN PULA KEBAIKAN DUNIA DAN AKHIRAT BERSAMA
ILMU, SEBAGAIMANA KEJAHATAN DUNIA DAN AKHIRAT KARENA
KEBODOHAN ”**

(Nabi besar Muhammad SAW bersabda)

**“ SESEORANG YANG MEMPUNYAI AGAMA DAN ILMU, ALANGKAH
BAIKNYA MEMBAGIKAN AGAMA DAN ILMUNYA KEPADA ORANG
LAIN.
SUPAYA ORANG LAIN TERSEBUT DAPAT MEMBANGUN BANGSA
DAN NEGARA.
MENGHILANGKAN KEBODOHAN PADA MASYARAKAT DAN
MENGHILANGKAN KEJAHATAN DIMUKA BUMI INI ”**

(Kesimpulan)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai harapan saya yang berjudul : “Pertanggungjawaban hukum PT.Kereta Apian Indonesia (PERSERO) terhadap hak-hak konsumen”

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelas sarjana hukum. Disamping itu untuk memberikan masukan pada dunia langan tentang apa yang diperoleh selama ini dibangku kuliah, sehingga akan memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang membaca Skripsi Tersebut.

Pada kesempatan ini pula, perkenankanlah saya menyampaikan ucapan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sri Handajani, S.H, M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga selama penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Med.H. Puruhito, dr., selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Fasich, Apt., selaku Pembantu Rektor I Universitas Airlangga Surabaya.
4. Bapak H. Machsoen Ali, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya
5. Ibu Dra. Hj. Sundari Kabat. S.H. M. Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Program non Reguler Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

6. Seluruh dosen dan karyawan Program non Reguler dan Program Reguler Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
7. Yang tersayang, Ayahnda Alm H. Agus Rachim Oesman, S.H dan Ibunda HJ. Endang Marijati, S.H., yang selama ini telah memberikan doa restu, dorongan, semangat dalam membuat Skripsi ini dan serta memberikan pendidikan yang berharga.
8. Yang tersayang, Pakde H. Soemarsono, dan Bude Hj. Soeharti, yang selama ini telah memberikan doa restu, pendidikan dan kasih sayangnya kepada penulis .
9. Yang tersayang, Mas Subagyo, S.H, Mbak Nunuk Dyah Premanasari, S.H., dan Adik Agus Ananda Permatakusuma, S.H, yang telah membantu dan mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini
10. Yang tersayang, Mas Agus Prakarsa Yuristama, S.H. M.Hum, dan Mbak Utami Sa'diyah, S.H. M.Hum, yang telah membantu dan mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini.
11. Yang tersayang, Mas Ramlan S.E dan Mbak Dra. Noor Hayati, yang telah mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini
12. Yang tersayang, keponakan Penulis (Adik Tio, Adik Oki, Adik Gama dan Adik Nesya), yang telah mendoakan dan mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini
13. Kawan-kawan di Fakultas Hukum Unversitas Airlangga yaitu Liya, Monic, Aning, Bagus, Yogi, dan Mas Todi, yang telah berjasa dalam mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini

14. Teman-teman angkatan 1999 dan 2000 yang telah memberikan catatan yang berharga, mendoakan penulis, menemani Penulis, dan mendorong penulis dalam pembuatan Skripsi ini.

Saya menyadari sepenuhnya, bahwa bentuk maupun isi dari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata saya mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan sebagai referensi dan bagi pembaca lainnya sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 23 Juni 2004

Agus Aditta Premanakusuma
NIM 039910406 U

DAFTAR ISI

Hal Judul	i
Hal Persetujuan	ii
Hal Pengesahan	iii
Hal Persembahan	iv
Hal Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang dan Perumusan Masalah	1
2. Penjelasan Judul	4
3. Alasan Pemilihan Judul	6
4. Tujuan Penulisan	7
5. Metodologi	8
6. Pertanggungjawaban Sistematika	10
BAB II PERTANGGUNGJAWABAN PT KAI DALAM PENYELENG- GARAAN JASA ANGKUTAN	12
1. Pertanggungjawaban PT Kereta Api terhadap pengguna jasa angkutan	12
2. Hak-hak Konsumen dan Sanksi-sanksi Hukum yang melindungi pengunana jasa angkutanan (Perlindungan Konsumen).....	26
BAB III UPAYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGUNA JASA ANGKUTAN KERETA API.....	38
1. Upaya Hukum Perdata.....	40

2. Upaya Hukum Administrasi.....	45
3. Upaya Hukum Pidana.....	48
BAB IV PENUTUP	54
1. Kesimpulan	54
2. Saran	56
Daftar pustaka	
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Permasalahan : Latar Belakang dan Rumusannya

Angkutan kereta api merupakan salah satu bentuk angkutan darat yang telah ada sejak jaman Belanda. Banyak masyarakat yang menjatuhkan pilihan pada jasa angkutan kereta api, satu dan lain hal karena masyarakat secara umum berpendapat, bahwa sarana transportasi kereta api relatif lebih murah, aman dan cepat dibandingkan dengan sarana transportasi darat lainnya seperti bus antar propinsi yang memakan waktu lebih lama sebab jalur rel kereta api relatif lebih singkat daripada jalan raya yang mempunyai banyak belokan.

Penggunaan jasa layanan angkutan kereta api merupakan salah satu bentuk konsumsi terhadap produk berupa jasa pengangkutan. Oleh karena itu hubungan hukum antara para pengguna jasa angkutan kereta api dengan pelaku usaha angkutan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang juga harus tunduk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8 / 1999).

Dalam perpektif Hukum Perlindungan Konsumen hak-hak konsumen sangat dilindungi. Konsumen, termasuk konsumen pengguna jasa angkutan kereta api, mempunyai hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Meskipun demikian, dalam praktek pelayanan jasa kereta api setelah berlakukanya UU No. 8 / 1999, masih terjadi hal-hal yang sifatnya bertentangan dengan norma tersebut. Beberapa contoh dapat dikemukakan di sini:

- a. Sering terjadi ketidaksesuaian antara jadwal keberangkatan maupun jadwal kedatangan tercantum di tiket kereta api, dengan kenyataan yang terjadi dalam praktek di lapangan: telah diketahui umum;
- b. Dalam hal kenyamanan perjalanan kereta api, masih ditemukan hal-hal sebagai berikut :
 - Pada perjalanan reguler kereta api kelas bisnis dan ekonomi, masih sering ditemui gangguan kenyamanan berupa banyaknya pengemis, pedagang dan pengamin yang naik ke gerbong kereta api pada saat terjadinya persilangan kereta api. Kehadiran mereka ini cukup mengganggu para penumpang, karena selain jumlahnya yang relatif banyak, terdapat pengemis yang sering meminta uang dengan paksa. Fakta tersebut juga diketahui umum.
 - Sebagaian besar gerbong kereta kelas Bisnis dan Ekonomi di Indonesia, tidak dilengkapi dengan fasilitas standar kenyamanan gerbong seperti; jendela dan kipas angin banyak yang rusak, toilet tidak berfungsi. Fakta tersebut diketahui umum.
- c. Berdasarkan data yang diperoleh dari Departemen Perhubungan dan Telekomunikasi, jumlah kecelakaan yang terjadi hingga Oktober 2000 adalah: tabrakan tercatat 11 kali, tabrakan karena kendaraan lain 20 kali, kecelakaan akibat anjlok atau terguling 20 kali. Kecelakaan akibat banjir atau tanah longsor empat kali, sedangkan karena peristiwa lainnya 19 kali.¹

¹Budi Nugaraha, Kecelakaan Demi Kecelakaan Kereta Api Semua Hanya Bisa Mengurut Dada, www.suaramerdeka.com, 27 Desember 2001, melalui www.google.com, 15 September 2003.

d. September 2001 terjadi kecelakaan kereta api Empu Jaya Empu Jaya menabrak lokomotif kereta api Cirebon Ekspres di Cirebon menewaskan 30 orang. Desember 2001 kereta api Empu Jaya bertabrakan dengan KA Gaya Baru Malam di Stasiun Kersana, Ketanggungan, Brebes, puluhan orang meninggal dan puluhan lainnya luka berat dan ringan. Bertepatan dengan itu kereta api Rengganis Banyuwangi-Jember terguling di Stasiun Kalisat Jember (dan menyebabkan 46 orang luka). Tragedi serupa sebelumnya terjadi di Lampung, ketika kereta pengangkut babaranjang (batu bara rangkaian panjang) juga tabrakan yang menyebabkan sejumlah orang tewas.²

Menurut Departemen Perhubungan dan Telekomunikasi, hal-hal yang menjadi penyebab kecelakaan kereta api tersebut, faktor terbesar penyebab kecelakaan adalah *human error* (85%), kemudian akibat kondisi jalan (tujuh persen), sarana (lima persen), dan lingkungan atau gangguan cuaca (tiga persen).³

Pada tahun 2000 pula, untuk mengurangi jumlah kecelakaan Departemen Perhubungan dan Telekomunikasi sudah menginstruksikan para masinis sebelum bertugas melakukan pemeriksaan kesehatan yang ketat dan menerapkan hari siaga bagi keselamatan pengoperasian KA serta memperbaiki sistem kesejahteraan karyawan. Bahkan Menteri Departemen Perhubungan dan

²Ibid.

³Ibid.

Telekomunikasi pun meminta agar direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan perhatian serius terhadap kesejahteraan karyawan.⁴

Meskipun penjelasan Departemen Perhubungan tersebut masih bersifat satu sumber, belum diadakan penelitian tuntas dari pihak yang lebih obyektif, namun ternyata pemerintah mengakui sendiri bahwa kecelakaan kereta api dari penyebab *human error* terkait dengan standar “pengelolaan” sumber daya manusia di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang kurang baik. Hal ini menimbulkan konsekuensi hukum yang diterangkan dalam doktrin-doktrin pertanggungjawaban korporasi atau pelaku usaha atau majikan yang akan dibahas dalam Bab II dan Bab III skripsi ini.

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dalam skripsi saya ini saya susun sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum PT. Kereta Api Persero dalam penyelenggaraan jasa angkutan?
- b. Bagaimana upaya hukum dalam pertanggungjawaban hukum P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) atas tidak terpenuhi hak-hak pengguna jasa kereta api ?

2. Penjelasan Judul

Skripsi ini saya beri judul : “ Pertanggungjawaban Hukum PT Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Hak-hak Konsumen”. Untuk memperoleh

⁴ Ibid.

kejelasan dalam memahami substansi skripsi ini, maka saya memandang perlu memberikan penjelesan mengenai judul tersebut.

Secara leksikal tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hak boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan).⁵ Istilah "tanggung jawab" oleh M.A. Moegni Djojodirdjo disamakan dengan "tanggung-gugat". Beliau menyatakan, "Sesungguhnya istilah yang lebih populer dan telah diterima oleh masyarakat adalah *pertanggungjawaban*." ⁶

Pertanggungjawaban yang dimaksudkan di sini adalah pertanggungjawaban hukum dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai pelaku usaha, kepada pengguna jasa angkutan kereta api yang mempunyai hak-hak sebagai konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha disebutkan dalam pasal 19 UU No. 8/1999 yang menentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan ada pada konsumen.

Hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UU No. 8 / 1999 sebagai berikut :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁵ W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, Cet. XIII, 1993, h. 1014.

⁶ M.A. Moegni Djojodirdjo, Perbuatan Melawan Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979, h. 113.

2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Alasan Pemilihan Judul

Kejadian-kejadian yang menimpa perkeretaapian di Indonesia berhubungan dengan luasnya kepentingan masyarakat sebagai konsumen jasa transportasi, sementara menurut faktanya PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih cenderung menunjukkan ciri khasnya sebagai Badan Usaha Milik Negara yang

kurang mempertanggungjawabkan dari akibat-akibat pelayannya yang telah mengakibatkan kerugian yang tidak sedikit bagi masyarakat. Oleh karena itu perlu dianalisis posisi hukum dan hak-hak para konsumen pengguna jasa angkutan kereta api serta bagaimana seharusnya tanggung jawab hukum dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3. Tujuan penulisan

Penulisan skripsi ini merupakan sebagai kewajiban bagi setiap mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Airlangga guna memperoleh gelar kesarjanaannya. Oleh sebab itu skripsi ini saya susun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi saya dan memperoleh gelar sarjana dari Universitas Airlangga.

Disamping itu tujuan penulisan skripsi ini adalah agar saya dapat mengembangkan pengetahuan saya dibidang hukum yang saya peroleh baik dari bangku perkuliahan maupun dari luar perkuliahan. Selanjutnya agar nantinya jika skripsi ini mempunyai kualitas yang memadai maka akan dapat dijadikan sumbangan pemikiran didunia hukum terutama menyangkut pengembangan hukum yang mengatur persoalan-persoalan yang terdapat dalam hak-hak konsumen, telah dirugikan oleh pihak jasa angkutan kereta api.

4. Metodologi

a. Pendekatan Masalah

Skripsi ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu penelitian yang berdasarkan pada peraturan-peraturan hukum tertulis. Hal mana karena obyek penelitian adalah mengenai mengapa P.T. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pelanggaran hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api di Indonesia berdasarkan ketentuan Undang-undang No 8 Tahun 1999 belum memenuhi tanggungjawabnya secara baik.

b. Bahan Hukum

Sehubungan dengan skripsi ini bersifat yuridis normatif maka yang digunakan adalah bahan-bahan dibidang hukum, mencakup :

- Bahan Hukum Primer, yaitu : bahan-bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, diantaranya :
 - Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8 / 1999) ;
 - Undang-undang-undang Nomor 9 Tahun 1969 tentang Bentuk-bentuk Usaha Negara (selanjutnya disebut UU No. 9 / 1969) ;
 - Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya disebut UU No. 19 / 2003) ;
 - Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas (selanjutnya disebut UU No. 1 / 1995) ;
 - Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian (selanjutnya disebut UU No. 13 / 1992) ;

- *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disebut BW) ;
 - Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (selanjutnya disebut UU No. 5 / 1986) ;
 - Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU No. 30 / 1999) ;
 - Kitab Undang-undang Hukum Pidana (selanjutnya disebut KUHP).
- Bahan Hukum Skunder, yaitu : yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil karya dari kalangan hukum, hasil-hasil penelitian dan majalah perlindungan konsumen.
 - Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, contohnya adalah kamus, media masa dan seterusnya.

c. Analisis Bahan Hukum

Sehubungan dengan skripsi ini saya gunakan analisa yuridis (yuridis-analitis), yang artinya bahwa bahan hukum yang ada dibahas menurut ketentuan perundang-undangan dalam peristiwa yang telah ada dalam perumusan permasalahan tersebut merupakan realita yang ada pada masyarakat dan dengan adanya perumusan permasalahan tersebut kami akan menghubungkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Agar memperoleh hasil penulisan yang tepat dan terarah maka skripsi ini saya susun menjadi empat bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

Bab I yang merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang deskripsi secara umum yang melatarbelakangi rumusan permasalahan dan selanjutnya jawabannya diuraikan dalam bab-bab berikutnya. Dalam Bab I ini dijelaskan definisi-definisi mengenai permasalahan hukum yang terjadi pada PT Kereta Api Indonesia mengenai hak-hak konsumen yang telah diatur dalam UU No 8 / 1999. Selain itu juga dijelaskan alasan pemilihan judul, serta tujuan penulisan skripsi. Kemudian juga diuraikan metodologi yang meliputi pendekatan masalah, bahan hukum yang digunakan dan analisis dari bahan hukum tersebut dan diakhiri dengan penjelasan tentang pertanggungjawaban sistematika ini.

Dalam Bab II mengenai perlindungan konsumen jasa angkutan kereta api, Bab II ini dibagi dalam beberapa sub bab. Sub bab pertama mengenai Pertanggungjawaban Perlindungan Konsumen. Sedangkan Sub bab ke-dua menjelaskan Hak-hak Konsumen dan Sanksi-sanksi Hukum Perlindungan Konsumen.

Pada Bab III dijelaskan adanya upaya hukum perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan kereta api, Upaya hukum tersebut dilakukan dengan cara pertanggungjawaban administratif, pertanggungjawaban pidana dan perdata.

Bab IV merupakan bab terakhir dari skripsi ini yang berupa penutup, terdiri atas kesimpulan permasalahan dari Bab II dan Bab III, serta saran yang saya sampaikan dengan memperhatikan masalah yang ada sehingga merupakan suatu pendapat sebagai alternatif pemecahan masalah.

Dengan demikian penulisan skripsi ini menjadi sistematis, berurutan dan merupakan satu kesatuan yang saling terkait sehingga diharapkan lebih mudah untuk dimengerti oleh para pembaca skripsi ini baik mengenai topik, maksud dan tujuannya.

BAB II

PERTANGGUNGJAWABAN PT KAI DALAM PENYELENGGARAAN JASA ANGKUTAN

UU No. 8 / 1999 tidak spesifik mengatur tentang konsumsi atau penggunaan jasa dan barang tertentu, tetapi berlaku terhadap konsumsi barang maupun jasa secara umum.

Menurut saya, undang-undang ini juga berlaku dalam persoalan layanan jasa angkutan kereta api, sebab secara umum pasal 1 angka 5 undang-undang tersebut menentukan, "Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen." Penjelasan pasal 1 angka 3 UU No. 8 / 1999 menjelaskan: "Pelaku usaha yang termasuk golongan ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain." Sehingga seluruh bentuk-bentuk usaha jasa baik perorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha di bidang ekonomi harus tunduk pada UU No. 8 / 1999 tersebut.

Saya akan menjelaskan di sini mengenai prinsip pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen serta sanksi hukumnya.

1. Pertanggungjawaban PT Kereta Api (Persero) Kepada Pengguna Jasa Angkutan

a. Subyek yang bertanggung jawab.

Angkutan jasa kereta api di Indonesia dan di negara-negara lainnya kebanyakan sampai sekarang merupakan usaha layanan jasa yang

dimonopoli oleh Pemerintah. Di Indonesia, layanan jasa angkutan kereta api dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang merupakan salah satu bentuk Usaha Negara sebagaimana disebut dalam UU No. 9 / 1969 diistilahkan sebagai Perusahaan (Negara) Perseroan (*Public / State Company*).

Berdasarkan pengertian menurut UU No. 19 / 2003 tersebut maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga tunduk pada UU No. 1 / 1995.

Prinsip pertanggungjawaban perusahaan dalam hubungannya dengan pihak lain di dalam suatu Perseroan Terbatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Direksi bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan baik di dalam maupun di luar pengadilan (pasal 82 UU No. 1 / 1995). Ketentuan itu berlaku juga untuk perusahaan perseroan, dipertegas dalam pasal 5 UU No. 19 / 2003.
- b. Menurut pasal 3 ayat (2) UU No. 1 / 1995 Pemegang saham bertanggung jawab sampai pada kekayaan pribadinya dalam hal:
 - persyaratan perseroan sebagai badan hukum tidak terpenuhi;
 - dengan itikad tidak baik pemegang saham memanfaatkan perseroan untuk kepentingan pribadi;
 - pemegang saham tersebut terlibat dalam perbuatan melawan hukum yang dilakukan perseroan;

- pemegang saham tersebut, secara langsung atau tidak langsung, menggunakan kekayaan perseroan sehingga mengakibatkan kekayaan perseroan tidak mencukupi untuk melunasi hutang perseroan.
- c. Komisaris bertanggung jawab kepada perseroan jika lalai atau salah sehingga menimbulkan kerugian perseroan (pasal 98 UU No. 1 / 1995) dan bertanggung jawab kepada perseroan dan pihak ketiga dalam keadaan tertentu dan dalam jangka waktu tertentu berdasarkan Anggaran Dasar dan Rapat Umum Pemegang Saham (pasal 100 UU No. 1 / 1995).

Disamping itu usaha perkeretaapian di Indonesia juga diatur dengan UU 13 / 1992 yang memuat ketentuan pertanggungjawaban kepada pihak ketiga (konsumen) dalam pasal 28 sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang/pengirim / dan/atau pihak ketiga yang timbul dari penyelenggaraan pelayanan kereta api ada di tangan pengangkut, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
- b. Sumber kerugian berasal dari pelayanan angkutan dan harus dibuktikan adanya kelalaian petugas, atau pihak lain yang dipekerjakan oleh pengangkut, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang telah memenuhi syarat sebagai badan hukum yang

merupakan subyek hukum (dalam hal ini diwakili oleh direksinya) serta bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian perusahaan dalam menjalankan pelayanan usahanya, sebagaimana menurut penjelasan pasal 1 angka 3 UU No. 8 / 1999 salah satu bentuk pelaku usaha adalah BUMN. Pasal 7 huruf f UU No. 8 / 1999 menentukan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam menjelaskan suatu perusahaan tersebut, harus mempunyai tanggung jawab. Maka didalamnya harus ada pertanggung jawab dari tugas direksi perseroan, terutama dari PT Kereta Api Indonesia (Persero). menganut doktrin "*Fiduciary Duty*"⁷.

Subyek yang bertanggung jawab dalam perlindungan konsumen yang secara positif dibebankan kepada pelaku usaha baik dalam bentuk perorangan maupun badan hukum. Pertanggungjawaban tersebut mempunyai korelasi terhadap "kesalahan" yang diperbuat. Secara umum yang namanya pelaku usaha biasanya pastilah sebagai "atasan atau majikan yang bertanggung jawab" dalam usahanya yang mempekerjakan buruh-buruh atau pekerja atau karyawan yang masing-masing diberikan tugas atau pekerjaan tertentu.

Doktrin pertanggungjawaban selalu berkaitan dengan perbuatan dan kesalahan serta hubungan kausalitasnya sebagaimana ditentukan dalam

⁷ *Ibid*, hal 143

pasal 1365, 1366 dan 1367 BW. Rutten (sebagaimana dikutip oleh M.A. Moegni Djodihardjo) menjelaskan :

“Pembuat undang-undang menerapkan istilah *schuld* dalam beberapa arti :

- a. pertanggung-jawab si pelaku atas perbuatan atau atas kerugian, yang ditimbulkan karena perbuatan tersebut.
- b. kealpaan, sebagai lawan kesengajaan.
- c. Sifat melawan hukum.”⁸

Berdasarkan dasar-dasar tersebut maka secara hukum kesalahan yang dilakukan oleh petugas atau karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengakibatkan kerugian konsumen, apapun bentuknya maka menjadi tanggung jawab perusahaan tersebut untuk memberikan ganti kerugian, asalkan kesalahan atau kelalaian tersebut dalam menjalankan pekerjaan yang ditugaskan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini menunjukkan bahwa UU No. 8 / 1999 juga menganut prinsip pasal 1367 BW. Dengan asumsi bahwa “tidak ada perintah dari direksinya untuk melakukan hal-hal yang merugikan konsumen”, maka bentuk kesalahan yang dipertanggung jawabkan bukan *Schuld* dalam arti “segaja”, melainkan dalam bentuk “kelalaian” sesuai dengan teori “tanggung jawab pengawasan” dan “resiko perekonomian” yang dimukakan Werjono Prodjodikoro.

⁸ M.A. Moegni Djodihardjo, *Op.Cit.*, h. 67.

Secara faktual kerugian-kerugian yang ditanggung oleh pengguna jasa angkutan kereta api disebabkan oleh pelayanan yang melibatkan para karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Kasus-kasus seperti: tabrakan kereta api dengan kendaraan atau lainnya yang mengakibatkan terjadinya korban meninggal disebabkan kelalaian penjaga gardu palang atau masinis yang salah menangkap perintah, keterlambatan jadwal kereta api disebabkan kesalahan kolektif karyawan pengatur lalu-lintas kereta api, lepasnya rel kereta api yang mengakibatkan kecelakaan atau tertundanya perjalanan kereta api disebabkan kelalaian dan ketidak cermatan karyawan pemegang tugas kontrol wilayah yang bersangkutan, dan sebagainya, sehingga dalam fakta hukumnya yang bersalah langsung adalah para karyawan tersebut.

Dalam UU No. 8 / 1999 pertanggungjawaban pelaku usaha tidak mengatur mengenai kemungkinan keterlibatan orang-orang atau pihak-pihak yang terlibat termasuk para pelaksana pekerjaan sehingga untuk menerapkan undang-undang ini dalam berbagai kasus, menurut saya, masih tunduk pada doktrin-doktrin pertanggungjawaban pengusaha (majikan) kepada pihak ketiga, dalam kaitannya dengan hubungan hukum antara pekerja / karyawan dengan majikannya.

Saya mengambil contoh dalam kasus kecelakaan kereta api. Karyawan penjaga gardu palang kereta api tertidur sehingga ia tidak menutup palang kereta api ketika kereta api melewati jalan yang berpotongan dengan rel kereta api tersebut, sehingga terjadi kecelakaan

yang mengakibatkan seorang pria (kepala rumah tangga) meninggal dan seorang lagi menderita cacat berat.

Dalam kasus yang saya contohkan tersebut tentunya direktur PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak bersalah atau lalai. Namun undang-undang mewajibkan direktur PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita keluarga si meninggal dan korban yang cacat tadi. Prinsip tersebut dikenal dalam pasal 1367 BW yang menentukan:

“Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggungjawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.”

Dalam mengupas ketentuan pasal 1367 BW tersebut Wirjono Prodjodikoro menjelaskan pandangannya mengenai pertanggungjawaban majikan terhadap perbuatan para buruhnya yang dilandasi 2 (dua) faktor alasan, yaitu: “sifat pengawasan majikan kepada buruh dan pemberian kuasa dengan resiko perekonomian.”⁹

Tentang sifat pengawasan tersebut beliau menjelaskan dalam deskripsi berikut:

“Kesalahan si buruh adalah kesengajaan atau kekuranghati-hati terhadap kerugian yang langsung diakibatkan oleh perbuatannya. Lain halnya dengan kesalahan si majikan. Ia adalah seorang yang dalam hal ini berbuat menyuruh si buruh untuk bekerja di suatu tempat. Perbuatan menyuruh bekerja ini sepatutnya harus disertai kewaspadaan secukupnya. Si majikan dapat dianggap tahu bahwa

⁹ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur Bandung, Cet. VI, Jakarta, 1976, h. 65.

mungkin sekali si buruh itu akan bertindak curang di tempat bekerja, misalnya mencuri barang. Maka dari itu majikan dapat diharapkan, bahwa ia berhati-hati dalam memilih buruhnya. Dan kalau kemudian ternyata seorang buruh itu toh melakukan pencurian, maka dapat disimpulkan, bahwa si majikan adalah kurang berhati-hati dalam memilih seorang buruh itu (culpa).¹⁰

Tentang pemberian kuasa dengan resiko ekonomi, Wirjono Prodjodikoro menjelaskan bahwa seorang sopir yang menabrak mobil orang lain dalam menjalankan pekerjaan majikannya, maka percuma saja bagi pemilik mobil yang ditabrak untuk menggugat sopir itu, sebab kekayaannya tidak akan cukup untuk mengganti rugi mobil yang ditabrak. Karena itu diambil pemikiran bahwa majikan yang menyuruh si sopir itu menjalankan mobil dengan mengambil resiko perekonomian. Jika tidak ingin resiko itu, maka lebih baik tidak usah mempunyai mobil yang sudah sepantasnya jika dipakai akan memungkinkan menabrak kendaraan lain.¹¹

Teori tersebut menunjukkan bahwa kesalahan apapun yang dilakukan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang ditugaskan oleh majikannya yang mengakibatkan kerugian pihak ketiga, maka kesalahan itu dianggap sebagai kelalaian si majikan yang harus mempertanggungjawabkannya kepada pihak ketiga tersebut.

Pemikiran Wirjono Prodjodikoro tersebut disebut sebagai teori resiko sebagaimana yang disebutkan oleh Rachmat Setiawan yang menerangkan: "Dalam tahun-tahun berikutnya ajaran "kesalahan" ini ditinggalkan dan beralih ke ajaran resiko, yang mengemukakan bahwa majikan,

¹⁰ *Ibid.*, h. 69.

¹¹ *Ibid.*, h. 70.

menanggung resiko untuk kerugian yang disebabkan oleh pegawai yang bekerja untuk kepentingannya.”¹² Disamping itu juga terdapat teori *gevaarzetting*, sebagai dasar pertanggungjawaban, yaitu terdapatnya bahaya khusus pada tugas-tugas yang diberikan majikan.¹³

Namun Wirjono Prodjodikoro memberikan batasan atau luasnya tanggung jawab itu. Jika seorang sopir menjalankan mobil majikannya untuk kepentingan si sopir itu sendiri, menyimpang dari tugas-tugas yang diberikan oleh majikannya, misalnya mobil itu sebenarnya bukan taksi tetapi si sopir itu menjadikannya sebagai taksi untuk diambil keuntungannya, jika mobil itu menabrak kendaraan orang lain maka dapat diambil alasan bagi majikan itu bahwa bukan sampai ke situ (menjadikan mobil sebagai taksi) luasnya pemberian kuasa dengan resiko perekonomian.¹⁴

Dalam ajaran hukum juga dikenal dengan adanya doktrin *vicarious liability (respondeat superior, let the master answer)* yang mengandung pengertian bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pihak ketiga yang ditimbulkan karyawan yang berada di bawah pengawasannya. Jika karyawan itu dipinjamkan kepada majikan lainnya maka tanggung jawab juga beralih kepada majikan yang meminjam itu.¹⁵

¹² Rachmat Setiawan, Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum, Alumni, Bandung 1982, h. 52.

¹³ Ibid.

¹⁴ Wirjono Prodjodikoro, Op.Cit., h. 70.

¹⁵ Shidarta, Op.Cit., h. 60.

Doktrin lainnya yang mempunyai arti sama dengan *vicarious liability* adalah *corporate liability* yang mengajarkan bahwa korporasi yang menaungi suatu kelompok pekerja bertanggung jawab terhadap pekerja-pekerja yang dipekerjakan. Hal itu disebabkan bahwa para pekerja itu tunduk di bawah perintah atau koordinasi korporasi tersebut sehingga cukup syarat bagi korporasi itu untuk wajib bertanggung jawab secara *vicarious* kepada konsumennya (doktrin *ostensible agency*).¹⁶

Namun di dalam UU No. 8 / 1999 juga mengecualikan pasal 1367 BW tersebut khusus mengenai peredaran barang (pasal 27 huruf a) yang menentukan bahwa pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen jika: barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan. Pasal ini sangat aneh dan rawan dalam komunitas sosial berkaitan dengan sikap oportunitis para pelaku usaha.

Saya misalkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengakibatkan kereta api mengalami kecelakaan. ternyata hasil penelitian dilapangan kecelakaan tersebut, terjadi karena kualitas bantalan dan rel kereta api kurang bagus untuk dipakai lagi. Dengan memanfaatkan pasal tersebut maka direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyuruh Kepala Bagian Operasi Lapangan memeberikan kesaksi bahwa secara pribadi si Kepala Bagian telah lalai dalam mengawasi mutu dari bantalannya rel kereta api padahal mutu dari bantalan itu telah

¹⁶ *Ibid.*, h. 60 – 61.

diperintahkan untuk dimusnahkan. Dengan adanya kejadian tersebut Kepala Bagian mendapatkan kompensasi dalam penyelamatan perusahaan jika Kepala Bagian itu mengakui lalai dalam mengawasi mutu dari bantalan tersebut maka hal itu sangat mungkin dilakukan, sehingga gugatan konsumen kepada PT, Kereta Api Indonesia (Persero) akan gagal.

Pemisalan kasus tersebut menunjukkan bahwa kesalahan atau kelalaian karyawan dalam mengedarkan barang (yang seharusnya tidak boleh diedarkan) tidak menjadi tanggung jawab pelaku usaha. UU No. 8 / 1999 tidak menentukan aturan mengenai “siapa yang harus bertanggung jawab” atas terjadinya fakta menurut pasal 27 angka a tersebut. Dengan mengembalikannya pada prinsip pasal 1365 BW maka yang bertanggung jawab adalah para karyawan yang melakukan kesalahan atau kekeliruan itu. Ketentuan tersebut bertentangan dengan pasal 1367 BW serta doktrin-doktrin yang telah dijelaskan tersebut.

Menurut saya, substansi pasal 27 angka a UU No. 8 / 1999 tersebut merupakan bentuk “perlindungan kepada pengusaha” terhadap kemungkinan terjadinya kecurangan oleh oknum di dalam perusahaan. Namun ketentuan tersebut bersifat merusak kepentingan masyarakat konsumen sebab tanpa adanya ketentuan itu secara intern dalam perusahaan dapat dilakukan perjanjian agar pekerja bertanggung jawab menanggung ganti kerugian kepada perusahaan atas kesalahannya dalam menjalankan pekerjaan.

b. Asas Pertanggungjawaban Produk.

Doktrin pertanggungjawaban, ditinjau dari adanya syarat kesalahan dan hubungannya dengan perbuatan, dibagi 2 (dua) yaitu: tanggung jawab absolut (*absolute liability*) dan tanggung jawab sempurna (*strict liability*). Shidarta mengartikan *strict liability* sebagai tanggung jawab mutlak.¹⁷ Padahal secara etimologis kata *absolute* dari bahasa Inggris diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi “absolut atau mutlak” sedangkan *strict* diterjemahkan menjadi “tepat” atau “keras” atau “teliti”.¹⁸

Shidarta membedakan antara *strict liability* yang diartikan sebagai tanggung jawab yang menetapkan kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan. Jika ada unsur kesalahan maka harus ada hubungan antara perbuatan dengan kesalahan itu. Ada keadaan tertentu yang mengakibatkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* tidak mengenal pengecualian dan tidak mensyaratkan adanya hubungan kausalitas. Dalam *strict liability* ada variasi lainnya yaitu *risk liability*, yaitu kewajiban memberi ganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan adanya resiko kerugian itu. Penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian meskipun tidak seberat beban tergugat.¹⁹

¹⁷ Shidarta, *Op.Cit.*, h. 63.

¹⁸ S. Wojowasito dan W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Inggris – Indonesia Indonesia – Inggris*, Hasta, Bandung, 1980, h. 1 dan 216.

¹⁹ Shidarta, *Op.cit.*, h. 63 – 64.

Dalam hubungannya dengan kerugian yang diakibatkan konsumen atau penumpang kereta api maka dalam hukum pengangkutan berlaku juga asas tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*) dan tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*). Asas tanggung jawab karena kesalahan ini adalah asas yang dianut dalam pasal 1365 BW.²⁰ dimana pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat penyelenggaraan pengangkutan itu. Kecuali jika dapat dibuktikan oleh pengangkut bahwa ia tidak bersalah.²¹ Ternyata asas *presumption liability* tersebut sama dengan berlakunya asas *product liability* dalam hukum perlindungan konsumen yang memberikan beban kepada pelaku usaha untuk membuktikan salah atau tidaknya pelaku usaha.

Prinsip pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen pengguna jasa kereta api mengikuti ketentuan UU No. 8 / 1999 dengan berlakunya undang-undang tersebut yang memuat asas *product liability*. Pengertian asas tersebut dijelaskan oleh Yusuf Shofie yang mengutip *Black's Law Dictionary* susunan Henry Campbell Black sebagai berikut:

*"Product Liability: refers to the legal liability of manufaturers and sellers to compensare buyers, users, and even by standers, for damages or injuries suffered because of defects in good purchased."*²²

(Pertanggungjawaban produk: mengenai pertanggungjawaban hukum dari produsen dan penjual produk untuk memberi kompensasi kepada pembeli, pemakai, dari kerusakan atau rusak dalam perolehannya.)

²⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1988, h. 37.

²¹ Ibid., h. 40

²² Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 238.

Asas tersebut dirumuskan dalam pasal 19 ayat (1) yang menentukan, “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Mengenai kewajiban-kewajiban pelaku usaha berkaitan dengan *product liability* secara umum dapat dilihat dalam pasal 7 yang menentukan:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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 dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang 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 memberikan 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.”

Asas *product liability* tersebut mengakibatkan beban pembuktian tentang “ada atau tidaknya kesalahan” dalam gugatan ganti rugi dibebankan kepada pelaku usaha. Sehingga doktrin mengenai pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan/melanggar hukum yang mengakibatkan berlakunya sistem pembuktian dengan stelsel positif (pasal 1865 BW), dikecualikan oleh pasal 28 UU No. 8 / 1999. Menurut saya hal ini menunjukkan prinsip *product liability* mempunyai karakter sebagai bagian dari prinsip *strict liability* dan bukan *absolute liability*.

2. Hak-hak Konsumen dan Sanksi-sanksi Hukum yang melindungi penguana jasa angkutanan (Perlindungan Konsumen)

a. Hak-hak Konsumen.

Tema hak-hak konsumen sebenarnya sudah lama menjadi materi hukum positif global. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani menjelaskan adanya Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) Nomor 39 / 248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), yang merumuskan perlindungan kepentingan konsumen, meliputi:

- a. perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. pendidikan konsumen;
- e. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.²³

Undang-undang No. 8 / 1999 muncul 14 (empatbelas) tahun setelah Resolusi PBB tersebut dan merumuskan hak-hak konsumen yang intinya sama dengan hak-hak yang dirumuskan dalam resolusi tersebut. Pasal 4 menyebutkan:

“Hak konsumen adalah:

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

²³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, 27 – 28.

- 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;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Disamping itu pasal 5 menyebutkan kewajiban konsumen sebagai berikut:

“Kewajiban konsumen adalah:

- 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.

Fakta-fakta yang telah dijelaskan dalam Bab I mengenai pelayanan jasa angkutan kereta api menunjukkan terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dalam intensitas yang tinggi, terutama hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan kereta api untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Begitu pula kebiasaan keterlambatan jadwal kereta api yang tidak ada perubahan upaya pembenahan yang patut telah melanggar hak konsumen pengguna jasa angkutan kereta api untuk ditepati prestasinya menurut perjanjian.

Secara hukum hal itu telah menimbulkan hak konsumen untuk menggugat ganti rugi kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Disamping itu, fakta-fakta tersebut juga cukup alasan untuk dilakukan penyidikan pidana. Namun dalam konteks seperti itu tidak mudah dilakukan upaya hukum pidana mengingat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah BUMN yang mempunyai posisi strategis dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, terutama bagi kaum ekonomi lemah yang tidak mampu membayar tiket bus atau pesawat terbang. Di sinilah diterapkan asas oportunitas untuk tidak menuntut secara pidana demi kepentingan umum.

b. Sanksi-sanksi Perlindungan Hukum Konsumen.

Sanksi-sanksi hukum yang termuat di dalam UU No. 8 tahun 1999 adalah:

- (1) Sanksi perdata;
- (2) Sanksi administratif;
- (3) Sanksi pidana.

Masing-masing akan dijelaskan di bawah ini.

Sanksi perdata yang dijatuhkan menjadi ada ketika telah diputuskan oleh putusan hukum yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, bermula dari adanya gugatan konsumen. Tetapi UU No. 8 / 1999 mempunyai prinsip lain dalam menjatuhkan sanksi perdata tersebut. Pasal 19 ayat (3) menentukan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Yang menjadi persoalan adalah bagaimana hal itu akan dilaksanakan jika masih terjadi sengketa mengenai apakah pelaku usaha bersalah atau tidak. Bagaimana jika kejadian kerugian itu baru terjadi sebulan setelah transaksi.

Bentuk-bentuk ganti rugi yang disebutkan dalam pasal 19 ayat (2) adalah: 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. Selanjutnya ayat (4) menentukan bahwa pemberian ganti rugi tersebut tidak menutup kemungkinan tuntutan pidananya.

Jika dilihat dari jenis ganti rugi yang disebutkan di atas bentuknya adalah ganti rugi materiil. Hal itu merupakan sebuah degradasi kualitas ketentuan hukum sebab BW memberikan hak ganti rugi yang lebih lengkap menyangkut materiil dan moril sebagaimana selama ini dipraktekkan dalam putusan-putusan Pengadilan. Pasal 1246 BW menyebutkan bentuk ganti rugi terdiri dari biaya, kerugian dan bunga. Hoge Raad telah berkali-kali memutuskan pasal-pasal 1246 – 1248 BW tidak dapat diterapkan untuk kerugian yang disebabkan perbuatan melawan hukum tetapi dapat diterapkan secara analogis.²⁴ Pasal 1370 BW menentukan pelaku atau penyebab kematian seorang penanggung nafkah keluarga diwajibkan memberikan ganti rugi menurut kedudukannya kepada keluarga si korban.

Pasal 1372 BW mewajibkan pelaku pencemaran nama baik dan kedudukan untuk membayar ganti rugi atas kerugian pencemaran nama baik atau penghinaan (bersifat moril). Kerugian immateriil (idiil) lainnya dalam bentuk ketakutan, sakit atau kehilangan kesenangan hidup. Putusan Hoge Raad tahun 1943 memutuskan si penderita cacat anggota badan diberikan hak menuntut kerugian idiil.²⁵

Jika UU No. 8 / 1999 dapat dikategorikan sebagai hukum yang khusus (*lex specialis*) maka hal ini menjadikan kekhawatiran bagi konsumen bahwa mereka tidak dapat menuntut ganti rugi dari kerugian immateriil

²⁴ Rachmat Setiawan, *Op.Cit.*, h. 29.

²⁵ *Ibid.*, h. 30.

atau moril. Contoh kerugian tersebut adalah penderitaan fisik dan psikologis akibat penyakit atau cacat permanen yang ditimbulkan oleh konsumsi barang atau jasa yang tidak layak konsumsi. Dengan berpedoman pada asas formal legalistik bahwa bentuk kerugian telah ditetapkan menurut pasal 19 ayat (2) UU No. 8 / 1999 maka kerugian konsumen dalam bentuk sakit atau cacat permanen hanya akan berhak memperoleh ganti biaya perawatan kesehatan dan/atau santunan. Disinilah Pengadilan harus mampu memberikan putusan yang adil sebab disamping Hukum Perdata tidak mutlak menganut asas legalitas, juga dimungkinkan untuk dilakukan penafsiran-penafsiran analogis, ekstensif dan penemuan hukum.

Mengenai sanksi administratif UU No. 8 / 1999 menentukan dalam pasal 60 yang menentukan:

- “1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25 dan pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (duaratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.”

Pasal 60 tersebut membatasi sanksi administratif dalam hal-hal pelanggaran pasal 19 ayat (2) dan (3) tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, pasal 20 tentang tanggung jawab iklan yang dipasang, pasal 25 tentang kewajiban pelaku usaha menyediakan suku cadang dalam waktu minimal 1 (satu) tahun, dan pasal 26 tentang kewajiban memberikan garansi bagi pelaku usaha pedagang jasa.

Ketentuan tersebut masih belum final karena saat ini belum ada peraturan pelaksanaannya sebagaimana yang telah ditentukan dalam pasal 60 ayat (3) tersebut.

Ketentuan sanksi administratif mengenai kewajiban pembayaran “ganti rugi” tersebut sesungguhnya masih dipertanyakan mengingat dalam penjelasannya tidak dijelaskan, apakah sanksi ganti rugi tersebut dibayarkan kepada negara (denda) atau dibayarkan kepada konsumen (ganti rugi dalam pengertian perdata). Berdasarkan karakter dan prinsip sanksi administrasi maka rumusan istilah “ganti rugi” tersebut lebih tepat ditafsirkan sebagai ganti rugi kepada Negara. Namun hal itu menjadi tidak wajar sebab istilah yang digunakan bukan “denda” dan melihat substansi pelanggaran yang dikenakan sanksi administrasi tersebut yang justru dirugikan bukan negara melainkan konsumen.

Philipus M. Hadjon dan kawan-kawannya menjelaskan bahwa sanksi hukum administrasi yang khas adalah:

- a. Bestuurdwang (paksaan pemerintahan);
- b. Penarikan kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan (izin, pembayaran, subsidi);
- c. Pengenaan denda administratif;
- d. Pengenaan uang paksa oleh Pemerintah.²⁶

Jika ternyata ketentuan pasal 60 UU No. 8 / 1999 tersebut dimaksudkan untuk membantu konsumen agar mudah memperoleh uang ganti rugi dengan hanya diputuskan oleh badan penyelesaian sengketa

²⁶ Philipus M. Hadjon, et al, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, Cet. V, 1997, h. 245.

konsumen maka hal itu dapat dipandang sebagai pragmatisme yang berada di luar kelaziman. Para ahli Hukum Administrasi menjelaskan karakter sanksi administratif dibandingkan dengan sanksi pidana sebagai berikut:

“Perbedaan antara sanksi administrasi dan sanksi pidana dapat dilihat dari tujuan pengenaan sanksi itu sendiri. Sanksi administrasi ditujukan kepada *perbuatan pelanggarannya*, sedangkan sanksi pidana ditujukan kepada si pelanggar dengan memberikan hukuman berupa nestapa. Sanksi administrasi dimaksudkan agar perbuatan pelanggaran itu dihentikan. Sifat sanksi adalah “*reparatoir*” artinya memulihkan pada keadaan semula. Disamping itu perbedaan antara sanksi pidana dan sanksi administrasi adalah tindakan penegakan hukumnya. Sanksi administrasi diterapkan oleh pejabat tata usaha negara tanpa harus melalui prosedur peradilan, sedangkan sanksi pidana hanya dapat dijatuhkan oleh hakim pidana melalui proses peradilan.”²⁷

Adalah tidak tepat mengkategorikan “uang ganti rugi” sebagai sanksi administrasi karena uang ganti rugi itu bersifat “perdata” untuk memulihkan keadaan hubungan antara para subyek hukum dalam hubungan hukum : privat, sedangkan sanksi administrasi yang sesungguhnya juga bersifat *reparatoir* untuk mengembalikan keadaan semula tetapi dalam hubungan hukum antara masyarakat dengan Pemerintah. Semua ahli hukum menyepakati bahwa Hukum Administrasi Negara adalah bagian dari Hukum Publik. L.J. van Apeldoorn menerangkan sifat hubungan hukum perdata dan hukum publik sebagai berikut:

“Jadi hukum perdata adalah peraturan-peraturan hukum yang obyeknya ialah kepentingan-kepentingan khusus dan yang soal akan dipertahankannya atau tidak, diserahkan kepada yang berkepentingan.

²⁷ *Ibid.*, h. 247.

Hukum publik adalah peraturan-peraturan hukum yang obyeknya ialah kepentingan-kepentingan umum dan yang kena itu, soal mempertahankannya dilakukan oleh pemerintah.”²⁸

Memang saat ini teori yang dikemukakan L.J. van Apeldoorn tersebut telah mengalami pergeseran di mana pemerintah Indonesia telah memfungsikan diri sebagai “penengah” sengketa antar subyek hukum privat. Maka pemerintah membentuk badan-badan penyelesaian sengketa seperti: Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan (UU No. 22 / 1957), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (UU No. 5 / 1999), Menteri sebagai penengah perselisihan tentang Wajib Daftar Perusahaan (UU No. 3 / 1982). Keputusan badan-badan atau lembaga tersebut mengenai pemberian “ganti rugi” kepada pihak yang dirugikan, bukan merupakan “sanksi administratif” melainkan sanksi yang bersifat perdata.

Dengan pembatasan uang ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) menurut UU No . 8 / 1999 maka akan ada kasus-kasus tertentu yang tidak cukup diselesaikan oleh jumlah uang itu, misalnya: kasus-kasus yang korbannya adalah masyarakat luas.

Ketentuan sanksi administratif seperti itu tidak akan mencapai tujuan hukum tentang diadakannya sanksi administrasi. Shidarta bahkan menyatakan bahwa sanksi perdata dan pidana acapkali tidak efektif sebab nilai ganti rugi dan pidana yang dijatuhkan mungkin tidak seberapa dibandingkan dengan keuntungan yang diperoleh perusahaan, sehingga

²⁸ L.J. van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum (Inleiding Tot De Studie Van Het Nederlandse Recht, diterjemahkan Oetarid Sadino)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1973, h. 186.

sanksi administratif lebih efektif sebab tidak perlu melalui proses pengadilan, langsung dapat diterapkan.²⁹

Tetapi kenyataannya UU No. 8 / 1999 tidak memberikan kemungkinan sanksi pencabutan perizinan kepada pelaku usaha. Barangkali undang-undang ini sebagai cermin sikap pembuat undang-undang yang cenderung protektif terhadap kemungkinan terancamnya perkembangannya dunia usaha yang sedang berusaha ditumbuhkan pemerintah akhir-akhir ini. Sanksi pencabutan izin dan denda bagi pelaku usaha diputuskan melalui pengadilan dalam perkara pidananya.

Mengenai sanksi pidana pasal 61 UU No. 8 / 1999 menentukan: "Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya." Selanjutnya pasal 62 ayat (1) menentukan ancaman pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun penjara atau pidana denda maksimal Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah), dan ayat (2) menentukan ancaman pidana penjara 2 (dua) tahun penjara atau denda maksimal Rp. 500.000.000,- (limaratus juta rupiah).

Selanjutnya pasal 62 ayat (3) menentukan bahwa pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku (pidana umum). Sedangkan hukuman tambahan yang dapat diberikan menurut pasal 63 adalah: perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan

²⁹ Shidarta, *Op.Cit.*, h. 95 - 96.

timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.

Kelemahan ancaman sanksi pidana dalam UU No. 8 / 1999 serta terhadap undang-undang lain, pada umumnya tidak menggunakan stelsel pembatasan minimal. Kenyataan seperti itu ditambahi dengan kebiasaan hakim di Indonesia yang sangat jarang menerapkan hukuman maksimal kepada para pelaku tindak pidana dari kalangan ekonomi atas. Ketentuan semacam itu hanya akan menjadi formalitas para aparat penegak hukum. Kasus-kasus pemalsuan produk oli yang hanya dikenakan hukuman percobaan bagi pelakunya merupakan bau tidak sedap dalam hukum perlindungan konsumen. Disamping karena penegak hukumnya yang tidak serius, juga karena faktor undang-undangnya yang memberikan peluang untuk adanya tawar-menawar hukuman.

BAB III**UPAYA HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA****JASA ANGKUTAN KERETA API**

Upaya hukum dilakukan dalam hal adanya dugaan pelanggaran hukum. Dalam prakteknya upaya hukum selalu dilakukan oleh pihak-pihak yang merasa berkepentingan, terutama karena haknya terganggu atau dilanggar. Selanjutnya atas laporan atau pengaduan pihak yang berkepentingan maka lembaga yang berwenang melakukan pemeriksaan perkara. Dalam UU No. 8 / 1999 dikenal adanya badan penyelesaian sengketa konsumen. Lembaga ini dibentuk oleh pemerintah di masing-masing Daerah Tingkat II (pasal 49 ayat 1).

Pasal 52 UU No. 8 / 1999 menentukan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan atau tidaknya kerugiannya pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut maka fungsi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

- a. Fungsi sebagai penengah sengketa (pasal 52 huruf a);
- b. Fungsi sebagai pemberi konsultasi (pasal 52 huruf b);
- c. Fungsi sebagai pengawas hal tertentu (pasal 52 huruf c dan d);
- d. Fungsi sebagai penyelidik dan pemeriksa sengketa (pasal 52 huruf e, f, g, h, i, dan j);

e. Fungsi sebagai pemutus sengketa (pasal 52 huruf k, l dan m).

1. Upaya Hukum Perdata

Upaya hukum perdata mempunyai sifat yang mencerminkan hubungan keperdataan, sebagaimana Apeldoorn menjelaskan sifat penyelesaiannya yang “diserahkan pada kemauan para pihak.”³⁰ Oleh karenanya upaya hukum perdata selain adanya upaya melalui pengadilan juga mengenal adanya upaya-upaya perdamaian.

Upaya perdamaian telah dikenal dalam BW Bab XVIII (pasal 1851 – 1864). Pasal 1851 BW memberikan batasan arti perdamaian sebagai berikut:

“Perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa pengadilan atau mencegah timbulnya suatu perkara bila dibuat secara tertulis.”

Bahkan menurut pasal 1858 BW ditentukan bahwa perdamaian yang dibuat para pihak mempunyai kekuatan seperti putusan hakim pada tingkat akhir (seperti putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap) dan tidak dapat dibantah dengan alasan adanya kekeliruan hukum atau alasan salah satu pihak merasa dirugikan.

UU No. 8 / 1999 memberikan wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara damai dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Tata cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi itu tidak diatur di dalam UU No. 8 / 1999, sehingga akan tunduk pada aturan UU No. 30 / 1999.

³⁰ L.J. Apeldoorn, Loc.Cit.

UU No. 8 / 1999 memberikan opsi upaya perdata bagi pihak yang dirugikan dalam sengketa perlindungan konsumen untuk menempuh upaya hukum, dapat langsung dengan gugatan melalui Pengadilan, atau melalui di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jika upaya hukum ditempuh melalui luar pengadilan maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya di luar pengadilan tersebut tidak berhasil (pasal 45).

Selanjutnya pasal 46 UU No. 8 / 1999 menentukan subyek yang mempunyai hak gugat atas pelanggaran pelaku usaha, yaitu:

- a. Konsumen sendiri yang dirugikan atau ahli warisnya (gugatan sendiri);
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama (gugatan komulatif);
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu: berbadan hukum, tujuannya sesuai anggaran dasarnya untuk kepentingan perlindungan konsumen, telah melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya (*gugatan class action*);
- d. Pemerintah atau instansi terkait, jika akibat kerugiannya akibat konsumsi barang atau jasa diderita masyarakat banyak dengan nilai kerugian materiil yang besar (gugatan pemerintah demi kepentingan umum).

Proses acara di pengadilan dalam gugatan perdata mengenai sengketa perlindungan konsumen juga bersifat opsional. Jika penyelesaian ditempuh melalui pengadilan langsung maka hukum acaranya tunduk pada hukum acara yang berlaku pada pengadilan umum (pasal 48). Aturan ini memberikan opsi

untuk menempuh gugatan perdata biasa yang mengikuti aturan hukum acara perdata umum yang mengenal prosedur-prosedur banding, kasasi dan peninjauan kembali. Dalam hal opsi yang dipilih adalah penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka berlaku hukum acara khusus yang ditentukan dalam UU No. 8 / 1999 yang diatur menurut pasal 54 sampai dengan pasal 58.

Hukum acara khusus dalam UU No. 8 / 1999 pada prinsipnya sebagai berikut:

- a. Gugatan diajukan yang berhak melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lama 21 (duapuluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima (pasal 55);
- c. Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut (pasal 56 ayat 1);
- d. Para pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut (pasal 56 ayat 2);
- e. Jika pelaku usaha tidak tunduk pada putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka putusannya diserahkan kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan menurut hukum (pasal 56 ayat 4);

- f. Eksekusi putusan tersebut dimintakan penetapan Ketua Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan (pasal 57);
- g. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan para pihak dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan (pasal 58 ayat 1);
- h. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari (pasal 58 ayat 2);
- i. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan kasasi tersebut paling lambat 30 (tiga puluh hari) sejak diterimanya permohonan kasasi (pasal 58 ayat 3).

Jika dicermati dari prinsip tersebut terdapat ciri khas bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan sebuah keputusan administrasi yang langsung dapat dilaksanakan. Pasal 56 ayat (1) UU No. 8 / 1999 memberikan batas waktu hanya 7 (tujuh) hari kepada pelaku usaha untuk melaksanakan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Padahal pasal 56 ayat (2) memberikan waktu para pihak mengajukan keberatan dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut. Ini berarti pelaksanaan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak bergantung pada upaya lanjutan melalui pengadilan.

Berdasarkan pembahasan tersebut upaya hukum yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai 2 (dua) sekaligus bentuk

penyelesaian yaitu: penyelesaian administratif dan keperdataan, sebab satu-satunya sanksi administrasi menurut UU No. 8 / 1999 tersebut adalah dalam bentuk ganti rugi, yang merupakan hak perdata bagi pihak yang dirugikan.

Para konsumen pengguna jasa angkutan kereta api yang menjadi korban akibat kelalaian para karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat mengajukan gugatan perdata dengan memilih opsi tersebut. Namun ada konsekuensi dari pemilihan kedua opsi tersebut, yaitu:

- a. Jika konsumen pengguna jasa kereta api melakukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka sesuai dengan kewenangan terbatas dari badan tersebut untuk memutuskan hal ganti rugi, sebagaimana pasal 52 UU No. 8 / 1999 hanya memberikan wewenang “memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian yang diderita konsumen.” Kalimat ini memerlukan pedoman untuk lebih diperluas penafsirannya termasuk “berapa jumlah kerugian itu dan apakah termasuk kerugian immateriil”. Sementara sanksi administrasi hanya dapat berupa ganti rugi hanya dibatasi maksimal sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dengan aturan seperti itu maka pengadilan sampai Mahkamah Agung akan terikat untuk hanya menilai putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun upaya ini akan relatif lebih singkat penyelesaiannya karena putusan-putusan yang diambil terikat oleh batas waktu yang tegas;
- b. Jika konsumen langsung memilih pengadilan negeri untuk mengajukan gugatan maka akan tunduk pada aturan pengadilan umum dimana hakim

sangat bebas untuk berpedoman pada yurisprudensi yang berlaku pada pengadilan umum dimana memungkinkan diputuskan pengabulan permintaan ganti rugi materiil dan immateriil. Namun akan memakan waktu yang lebih lama dan bisa bertahun-tahun karena dalam perkara perdata di pengadilan negeri tidak dibatasi waktu yang tegas dalam undang-undang.

Tetapi UU No. 13 / 1992 membatasi ganti rugi yang berhak diterima konsumen pengguna jasa kereta api yang dirugikan, sebagaimana dirumuskan dalam pasal 28 ayat (2) huruf b yang menentukan: "Besarnya ganti rugi dibatasi sejumlah maksimum asuransi yang ditutup oleh badan penyelenggara dalam hal penyelenggaraan kegiatannya." Pembatasan undang-undang tersebut masih dapat dilakukan penafsiran bahwa kerugian yang dimaksudkan adalah kerugian materiil, belum termasuk kerugian immateriil dan lain-lainnya. sebab berkaitan dengan nilai pertanggungan asuransinya. Bahkan Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa pengertian kerugian yang diderita oleh pengguna jasa itu tidak termasuk keuntungan yang akan diperoleh ataupun bagian biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.³¹

2. Upaya Hukum Administrasi

Upaya hukum administrasi satu-satunya yang ditempuh adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diterangkan di atas. Di sini perlu dibahas mengenai kekhususan upaya administrasi ini yang berbeda

³¹ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., h. 38.

dengan upaya hukum administrasi pada umumnya yang menggunakan sarana Pengadilan Tata Usaha Negara jika ada pihak yang berkeberatan atas keputusan lembaga atau pejabat administrasi atau tata usaha negara (KTUN). Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perspektif hukum administrasi memenuhi syarat sebagai Keputusan Tata Usaha Negara (KTUN) yaitu dibuat oleh lembaga administrasi negara, bersifat konkrit, individual dan final.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan yang dibentuk pemerintah. Meskipun dalam badan tersebut terdapat unsur konsumen, unsur pelaku usaha, disamping unsur pemerintah, tetapi mereka semua diangkat oleh Menteri yang membidangi perdagangan untuk menjalankan fungsi administrasi negara. Pasal 52 huruf m UU No. 8 / 1999 menentukan bahwa badan tersebut mempunyai wewenang menjatuhkan sanksi administratif. Pasal 1 UU No. 5 / 1986 mendefinisikan Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara adalah Badan atau Pejabat yang melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan-perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan tersebut menunjukkan orientasi pada fungsinya sehingga dalam penjelasan pasal 48 undang-undang tersebut mengakui eksistensi Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan sebagai Badan Tata Usaha Negara, padahal di dalam badan ini juga terdapat unsur buruh dan unsur pengusaha (pasal 5 dan pasal 12 UU No. 22 / 1957).

Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat konkrit dilihat dari substansi keputusannya yang secara jelas memuat hubungan-

hubungan hukum dan peristiwa yang detail dan khusus antara pelaku usaha dengan konsumen. Ciri individual dapat dilihat dari disebutkan pihak-pihak yang terkena keputusan itu itu dan hanya berlaku untuk mereka. Ciri final terlihat dari sifat pelaksanaan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen langsung dapat dilaksanakan, tidak perlu dimintakan persetujuan pejabat atau lembaga administrasi lainnya baik yang bersifat koordinatif ataupun sub-ordinatif.

Tetapi karena UU No. 8 / 1999 telah mengatur secara khusus tentang upaya hukum keberatan terhadap keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melalui pengadilan umum, maka dalam hal itu tidak berlaku prosedur UU No. 5 / 1986. Menurut saya hal itu disebabkan adanya unsur keperdataan di dalamnya, yaitu diberikannya sanksi kepada pelaku usaha untuk membayar ganti rugi kepada konsumen. Ini hampir sama dengan wewenang Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan yang diberikan wewenang memutuskan pemberian pesangon, ganti rugi dan penghargaan masa kerja yang menjadi hak buruh, hanya saja keputusan pemberian hak-hak buruh tersebut tidak diformulasikan sebagai sanksi administrasi.

Keuntungan dari upaya hukum administrasi ini adalah sifat keputusan administrasi yang dapat langsung dilaksanakan. Hal itu dilandasi adanya asas bahwa keputusan administrasi negara selalu menurut hukum (*rechtmatige*) dapat dilaksanakan (penjelasan pasal 67 UU No. 5 / 1986). Dalam prakteknya keputusan tata usaha negara semacam itu bisa ditangguhkan pelaksanaannya dengan putusan sela oleh pengadilan.

Putusan penangguhan pelaksanaan keputusan tata usaha negara tersebut dapat diambil jika terdapat alasan terdapat keadaan yang sangat mendesak yang mengakibatkan kepentingan penggugat sangat dirugikan jika keputusan itu tetap dilaksanakan. Asas tersebut terdapat dalam pasal 67 ayat (4) huruf a UU No. 5 / 1986. Yang menjadi ukuran pelaksanaan asas tersebut adalah “perbandingan antara akibat kerugian yang diderita penggugat dengan manfaat pelaksanaan keputusan tersebut”, sehingga dalam ayat pasal 67 ayat (4) huruf b dijelaskan bahwa permintaan penangguhan pelaksanaan tersebut tidak dikabulkan jika pelaksanaan keputusan tata usaha negara tersebut lebih bermanfaat demi kepentingan pembangunan.

3. Upaya Hukum Pidana

UU No. 8 / 1999 memberikan kemungkinan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melakukan laporan kepada penyidik dalam hal terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha. Bahkan badan ini bisa memberikan putusannya sebagai bukti permulaan dalam penyidikan pidana dalam hal pelaku usaha tidak tunduk untuk melaksanakan putusan itu. Namun demikian tidak menutup kemungkinan konsumen sebagai korban melaporkan sendiri dugaan tindak pidana yang dilakukan pelaku usaha.

Menurut pasal 61 UU No. 8 / 1999 penuntutan pidana dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Ini merupakan sebuah aturan yang memuat asas pertanggungjawaban korporasi yang mengenal adanya *corporate crime* (kejahatan korporasi). Tetapi UU No. 8 / 1999 masih memberikan “angin yang baik” bagi korporasi dengan tidak adanya ketentuan limitasi

minimal terhadap pidana yang dijatuhkan sebagaimana telah disinggung di depan. Bahkan sifat pidanyapun dalam pasal 62 dirumuskan secara alternatif, yaitu: “.....dengan pidana penjara, atau pidana denda” sehingga ketentuan seperti itu tidak terlalu mengkhawatirkan bagi pelaku usaha selama mereka mampu “menjalin hubungan baik” dengan aparat penegak hukum.

Penuntutan pidana terhadap pelaku usaha atau pengurusnya menurut pasal 62 dibatasi terhadap pelanggaran-pelanggaran pasal-pasal tertentu yaitu: pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2), pasal 18, pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, pasal 17 ayat (1) huruf d dan f.

Korban-korban kecelakaan kereta api atau keluarganya selain dapat menuntut ganti kerugian secara perdata juga dapat melaporkan hal itu kepada penyidik, apalagi jika mengakibatkan cacat maupun meninggal. Yang perlu juga dibahas adalah: apakah kecelakaan kereta api yang mengakibatkan cacat dan meninggalnya korban dapat dikategorikan sebagai kejahatan korporasi menurut pasal 61 tersebut.

Kecelakaan kereta api yang mengakibatkan konsumen (penumpang) menjadi korban selama ini adalah:

- a. Kelalaian masinis dalam menangkap pesan atau perintah;
- b. Kesalahan pengatur lalu lintas kereta api;
- c. Rusaknya rel kereta api.

Jika peristiwa kecelakaan terjadi karena disebabkan oleh kesalahan-kesalahan karyawan pengatur lalu lintas dan masinis maka kesalahan secara pidana tidak berhubungan dengan korporasi, tetapi tunduk pada hukum pidana umum. Kecuali jika kesalahan itu juga diakibatkan oleh terganggunya teknologi yang terlalu kuno, kereta api yang kuno dan dibebani terlalu banyak penumpang, maka masih dapat dimungkinkan diakibatkan oleh kelalaian (kealpaan) korporasi sebab tanggung jawab perbaikan sarana dan prasarana perkeretaapian meskipun tidak disebut dalam undang-undang tetap menjadi kewajiban hukum bagi pengelolannya, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Kecelakaan kereta api yang mengakibatkan cacat atau meninggalnya konsumen, yang disebabkan oleh rusaknya rel merupakan sebuah kelalaian (kealpaan) perusahaan baik dari unsur pengurus maupun pegawai-pegawai yang bertugas mengontrol kelayakan sarana kereta api, jika kerusakan tersebut merupakan proses alamiah penyusutan daya manfaatnya. Alasan-alasan tersebut didasari adanya pemikiran doktrin hukum pidana tentang tanggung jawab karena kealpaan sebagai berikut:

Van Hammel mengatakan bahwa kealpaan itu mengandung 2 (dua) syarat antara lain:

- a. Tidak mengadakan penduga-duga (perkiraan) sebagaimana diwajibkan oleh hukum;

- b. Tidak mengadakan penghati-hatian sebagaimana diharuskan oleh hukum.³²

Secara teoritis diperlukan adanya hubungan batin antara perbuatan dengan akibat yang akan timbul. Lebih lanjut Moeljatno menjelaskan:

“Hubungan ini senyatanya tidak perlu ada dalam psyche (maksudnya: psiko) terdakwa, karena kita menganut ajaran yang normatif. Tidak lagi secara psikologis, maka yang menentukan ialah apakah hubungan itu dipernilai (maksudnya: dinilai) ada atau tidak ada. Hubungan batin ini diperlukan untuk dapat mempertanggungjawabkan terhadap timbulnya akibat yang dilarang.”³³

Tetapi untuk membuktikan hubungan batin itu adalah sukar sekali. Karena itu Hoge Raad dalam arrest tahun 1991 berpendapat, “Hal bahwa akibat yang dilarang itu dapat diduga-duga sebelumnya tidak perlu disebutkan tersendiri dalam surat tuduhan. Syarat itu sudah tersimpul dalam tuduhan: “karena kealpaan.”³⁴

Jika teori tersebut dihubungkan dengan fakta kecelakaan yang diakibatkan oleh rusaknya rel kereta api atau karena teknologi komunikasi yang kuno sehingga memungkinkan terjadinya “ketidakjelasan” komunikasi, sementara itu semakin tahun semakin bertambah kereta api yang dioperasionalkan dengan mesin-mesin lokomotif yang bertambah modern, maka dengan logika sederhana saja dapat dipikirkan bahwa “perbaikan rel-rel dan sarana komunikasi serta keamanan perkeretaapian menjadi kewajiban hukum bagi PT. Kereta Api Indonesia, sebab jika hal itu tidak dilakukan

³² Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Jakarta, 1993, h. 201.

³³ *Ibid.*, h. 202 – 203.

³⁴ *Ibid.*, h. 203.

secara menyeluruh, maka dapat diduga hal itu menjadi salah satu faktor penyebab kecelakaan.”

Tentang syarat “tidak mengadakan penghati-hatian” Moeljatno memberikan contoh kasus tenggelamnya kapal dari Ambon ke Buton yang menewaskan 3 (tiga) penumpangnya. Juragan kapal itu dituntut pasal 359 KUHP. Tetapi Landraad Ambon menganggap tidak cukup keterangan untuk menuntut perkara itu. Namun dalam tingkat selanjutnya Raad van Justisi Makasar berpendapat lain:

“Terendamnya kapal perahu dalam air disebabkan karena berbarengnya beberapa faktor, teristimewa karena perahu sudah tua dan karena penumpangnya terlampau banyak, hal mana diketahui oleh mereka.

Karena itu harus diajukan pertanyaan: apakah menilik keadaan bahwa perahu sudah tua dan penumpang-penumpang sedemikian banyaknya dapat dipertanggungjawabkan untuk berlayar dari Ambon ke Buton?

Pertanyaan tersebut harus dijawab secara kriminal. Maka dari itu diputuskan *beschikking* Ketua Landraad Ambon tersebut dan memerintahkan untuk mengadili para terdakwa.”³⁵

Pendapat yang telah menjadi yurisprudensi tersebut dapat kita bandingkan dengan kasus-kasus kecelakaan kereta api di Indonesia yang mengakibatkan banyaknya penumpang yang meninggal, selama ini selalu terjadi pada kereta api-kereta api yang sudah kuno (biasanya digunakan untuk yang kelas ekonomi). Contohnya tanggal 25 Oktober 2001 dimana kereta api Rangkasbitung bertabrakan dengan kereta api batubara menelan korban 3 (tiga) orang tewas, 4 (empat) orang luka berat dan 10 (sepuluh) orang luka

³⁵ *Ibid.*, h. 206.

ringan. Kejadian ini disebabkan rem mekanik lokomotif kereta api Rangkasbitung yang tidak berfungsi.³⁶

Yang menjadi pokok persoalan lain dalam pertanggungjawaban pidana di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah: meskipun seandainya para pengurusnya (direksi dan komisaris) telah mengadakan rencana-rencana pembangunan sarana dan prasarana perkeretaapian berdasarkan laporan-laporan penelitian baik dari dalam maupun luar perusahaan itu, namun kebijaksanaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih dipengaruhi oleh Pemerintah sebab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebuah BUMN.

Namun dalam kenyataan, di Indonesia sangat sulit untuk menuntut pejabat tinggi negara. Yang menjadi sasaran justru adalah: karyawan-karyawan kecil yang berkaitan langsung dengan pekerjaannya, seperti masinis, penjaga gardu palang, petugas stasiun, mereka itulah yang menjadi tersangka, terdakwa dan terpidana, meskipun seharusnya dapat diarahkan menjadi pertanggungjawaban korporasi jika cukup bukti bahwa para pengurusnya (direksi) telah lalai menjalankan kewajibannya.

³⁶ Tabrakan Kereta Api Rangkasbitung, www.suaramerdeka.com, Semarang, 26 Oktober 2001.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Pertanggungjawaban hukum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam penyelenggaraan jasa angkutannya tunduk pada UU No. 1 / 1995 pada penjelasan umum No. 7 paragraf 2, pasal 2 Jo. pasal 4 yang yang menjelaskan :

“Bahwa kegiatan perseroan harus sesuai dengan maksud dan tujuan serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, kesusilaan dan lebih diperhatikan dalam kegiatan perseroan perlindungan kepentingan umum”

Dengan terdapat aturan diatas maka PT. Kereta Api Indonesia dapat dikenakan sanksi atas perbuatan yang merugikan pihak ketiga ataupun kepentingan umum, dengan menggunakan pasal 109. Dengan adanya pasal tersebut dapat menggugat PT Kereta Api Indonesia (persero). Dengan memperhatikan ketentuan UU No. 1 / 1995 pasal 2 Jo. pasal 4 dan pasal 109, biasa dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada yaitu UU No.8 /1999 pada pasal 7 huruf a, b, c, f, dan g, maka dapat dijelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan perusahaan atau kegiatan usahanya. Pelaku usaha yang telah diatur dalam pasal 1 ayat (3) dari UU No. 8 /1999. Dalam perumusan permasalahan skripsi tersebut maka PT. Kereta Api Indonesia (persero), yang terdiri dari pemegang saham dan atau pihak lain yang berwenang yang telah diatur dalam Anggaran Dasar perseroan, direksi, anggota direksi, dan karyawan. Juga mengatur diatur

lebih lanjut mengenai hak dan kewajiban untuk menjalankan PT. Kereta Api Indonesia yang terdapat dalam UU No. 1 /1995. Dengan dilihat permasalahan yang ada pada PT. Kereta Api Indonesia (persero), baik secara langsung maupun yang tidak langsung dalam mempertanggung jawaban dari PT. Kereta Api Indonesia, dilihat dari segi fasilitas umum (berupa toilet yang tidak ada airnya, umur kereta api terlalu tua untuk diaktifkan lagi khusus pada kereta ekonomi, dan lain-lain) yang tidak memadai dalam kereta api ekonomi, bisnis dan eksekutif dan serta fasilitas yang tidak memadai itu, harusnya PT. Kereta Api Indonesia (persero) untuk membuat baik kereta tersebut untuk layak digunakan lagi. Jika masih adanya kecelakaan maka yang disalahkan para pegawai tapi tidak sepenuhnya pegawai salah sebab fasilitas yang tidak mencukupi dalam semua segi keuangan ataupun segi pengurusan PT. Berdasarkan dengan ketentuan dalam pasal 1367 (3) BW dan serta adanya pelimpahan risiko ekonomi pada karyawan (dapat dilihat dari pasal 88 UU No.1 /1995). pasal 83 huruf a, b, dan c Jo. pasal 84 huruf c UU No. 1 / 1995, maka direksi dapat dikenakan sanksi dengan keputusan peradilan, sesuai dengan pokok gugatan, yang mengenai kerugian yang diderita oleh konsumen khususnya pengguna jasa kereta api.

b. Upaya hukum bagi para pengguna jasa kereta api Indonesia dalam tidak terpenuhi hak-hak mereka adalah dengan cara:

- Secara perdata dengan melakukan upaya perdamaian, mediasi, arbitrase atau konsiliasi, atau dapat dengan mengajukan gugatan ganti

kerugian melalui Pengadilan Negeri dengan mengikuti Hukum Acara Perdata Umum atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Hukum Acara Khusus yang memungkinkan penyelesaian perkara lebih singkat sebab waktu-waktunya dibatasi oleh UU No. 8 / 1999;

- Secara administratif dengan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut disamping dapat memberikan keputusan yang sifatnya perdata, juga bersifat administratif. Keputusan pemberian ganti kerugian yang dikeluarkan Badan tersebut dapat diformat sebagai sanksi administratif yang langsung dapat dieksekusi pelaksanaannya tanpa tergantung pada upaya hukum lanjutan (kecuali jika dikeluarkan penetapan penangguhan eksekusi oleh Pengadilan yang mensyaratkan adanya dasar “demi kepentingan umum”).
- Secara pidana dapat melaporkan kepada Kepolisian yang berwenang jika terdapat unsur-unsur pidana dalam pelanggaran hak-hak pengguna jasa kereta api.
- Dalam prakteknya upaya hukum hanya berfokus pada upaya hukum pidana kepada para pegawainya yang dianggap bersalah dalam mengoperasionalkan layanan angkutan kereta api yang mengakibatkan para penumpang cedera atau meninggal.

2. Saran

- a. Para Lembaga atau Departemen yang ada, seperti Jaksa dibantu oleh Polisi Republik Indonesia (POLRI) untuk memeriksa kesalahan yang dilakukan

oleh PT. Kereta Api Indonesia (Sesuai dengan pasal 109 UU No.1 /1995). Dengan adanya pasal 109 dan dibantu dengan UU No.8 /1999 (tentang Perlindungan Konsumen) tersebut polisi dan jaksa bisa menentukan langkah yang tepat untuk membantu atau mewakili kepentingan umum yang telah dirugikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero). Dan Departemen Perhubungan dapat melakukan langkah-langkah yang tepat dengan melihat dari pemeriksaan dari Kepolisian dan dibantu oleh Kejaksaan untuk menentukan sanksi yang pasti buat PT. Kereta Api Indonesia. Dengan kata lain semua Lembaga dan Departemen yang terkait dalam permasalahan yang ada harusnya saling bekerja sama dalam menegakkan hukum dan memberi perlindungan kepada pengguna jasa angkutan kereta api (para konsumen), termasuk untuk meminta pertanggungjawaban hukum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai korporasi sesuai dengan pasal 83 huruf a, b, dan c Jo. pasal 84 huruf c UU No.1 /1995, dibantu dengan UU NO.8 /1999 sebagai dasar dari penyelidikan atau pemeriksaan.

- b. Dalam mengupas ketentuan pasal 1367 (3) BW tersebut, maka dapat dijelaskan mengenai pertanggungjawaban majikan terhadap perbuatan para buruhnya atau karyawan yang dilandasi 2 (dua) faktor alasan, yaitu: "sifat pengawasan majikan kepada buruh atau karyawan dan pemberian kuasa dengan resiko perekonomian". Dua sifat tersebut merupakan dasar dari suatu pertanggungjawaban majikan, apabila para buruh atau karyawan yang telah melakukan perbuatan yang merugikan orang lain. Dengan

adanya pasal 1370 BW sampai dengan pasal 1371 BW yang mengatur masalah kerugian yang telah dilakukan oleh buruh atau karyawan yang memawakili majikan maka dengan dilihat dari pasal 1367 (3) BW harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain adalah majikan.

Dengan kata lain, dalam permasalahan P.T Kereta Api Indonesia tersebut seharusnya yang bertanggung jawab adalah Direksi Utama P.T Kereta Api Indonesia, bukannya karyawan atau buruh yang ada pada lapangan (Sesuai dengan pasal 1367 (3) BW. Jika P.T Kereta Api Indonesia tidak mau melakukan ganti-rugi. Maka para konsumen dapat menggugat bersama-sama untuk melakukan "action law" didalam peradilan ataupun diluar peradilan kepada P.T Kereta api Indonesia dalam wadah atau lembaga yang telah diakui oleh Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional disingkat BPKN (Dalam Pasal 31 sampai dengan pasal 44 UUPK).

DAFTAR BACAAN

I. Buku

Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1988.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

L.J. van Apeldoorn, Pengantar Ilmu Hukum (Inleiding Tot De Studie Van Het Nederlandse Recht, diterjemahkan Oetarid Sadino), Pradnya Paramita, Jakarta, 1973.

M.A. Moegni Djojodiahrdjo, Perbuatan Melawan Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979.

Moeljatno, Asas-asas Hukum Pidana, Rineka Cipta, Jakarta, 1993.

Munir Fuady, Doktrin-doktrin Modern Dalam Corporate Law Eksistensinya Dalam Hukum Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.

Philipus M. Hadjon, et al, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Rachmat Setiawan, Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum, Alumni, Bandung 1982.

Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, P.T. Grasindo, Jakarta, 2000.

Wirjono Prodjodikoro, Perbuatan Melanggar Hukum, Sumur Bandung, Cet. VI, Jakarta, 1976.

Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Citra Aditya.Bakti, Bandung, 2000.

II. Web-site

Tabrakan Kereta Api Rangkasbitung, www.suaramerdeka.com, Semarang, 26 Oktober 2001.

III. Kamus

S. Wojowasito dan W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Lengkap Inggris – Indonesia, Indonesia – Inggris, Hasta, Bandung, 1980.

W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, Cet. XIII, 1993.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat :

Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen 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 untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha 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.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. 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.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

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;
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 memberi 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.

BAB IV
PERBUATAN YANG DILARANG
BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

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;
 - 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;

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

Pasal 9

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :

1. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
2. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
3. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
4. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
5. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
6. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

1. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
2. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
3. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
4. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

1. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;

- b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. 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;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. 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.
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.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :

- a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

1. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
2. Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
4. Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

1. Pemerintah;
2. Pelaku usaha;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
4. Akademisi; dan
5. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

1. warga negara Republik Indonesia;
2. berbadan sehat;
3. berkelakuan baik;
4. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
dan
6. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

1. meninggal dunia;
2. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
3. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
4. sakit secara terus menerus;
5. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
6. diberhentikan.

Pasal 39

1. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
3. Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

1. Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
2. Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT**

Pasal 44

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

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 tanggungjawab 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 yang bersengketa.

Pasal 46

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- 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 tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. 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.
2. 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.
 3. 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.

Bagian Kedua
Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

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.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :

1. ketua merangkap anggota;
2. wakil ketua merangkap anggota;
3. anggota.

Pasal 51

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
3. Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

12. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

1. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
2. Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
3. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
4. Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.

4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat
6. merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

1. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
2. Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
3. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

1. Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
4. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- 1 Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- 2 Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- 3 Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

1. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

- 1 Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:
- 2 perampasan barang tertentu;
- 3 pengumuman keputusan hakim;

- 4 pembayaran ganti rugi;
- 5 perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 6 kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- 7 pencabutan izin usaha.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

ttd

AKBAR TANDJUNG