

BAB II

HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DAN KONSUMEN PRODUK MAKANAN

II.1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Seperti kita ketahui bersama bahwa hubungan hukum antara pihak pelaku usaha dan konsumen terjadi secara lisan, baik itu mengenai harga dan barang / jasa yang diinginkan oleh masing-masing pihak tanpa diikuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis. Artinya, selama terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai harga yang harus dibayar oleh konsumen dan barang/jasa yang harus disediakan oleh pelaku usaha, maka perjanjian tersebut langsung mengikat diantara keduanya.

Hal tersebut dikecualikan dalam hal terdapatnya suatu paksaan, kekhilafan ataupun penipuan atas diri konsumen. Hal tersebut sebagaimana yang terdapat dalam pasal 1338 ayat (1) jo 1320 BW yang bertujuan agar konsumen dapat menikmati dan menggunakan barang dan/atau jasa tersebut sebagaimana mestinya sesuai dengan hak serta kewajiban yang mereka miliki.

a. Hak Konsumen

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, pernah mengemukakan empat dasar hak konsumen yaitu:¹²

1. *The right to safe products;*

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Cet. III, 2003, hal. 27.

2. *The right to be informed about products;*
3. *The right to definite choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interest.*

Setelah itu, Resolusi PBB Nomor 39/248 tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang harus dilindungi, meliputi :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk suatu organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Selain kedua hal tersebut diatas, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memuat berbagai hak yang dimiliki oleh konsumen yaitu sebagaimana yang tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK NOMOR 9/1999), meliputi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, 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 yang lainnya.

Berdasarkan hak-hak yang tercantum dalam pasal 4 UUPK tersebut dapat kita lihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan terhadap konsumen. Adapun barang dan/ atau jasa yang tidak dapat memberikan

kenyamanan atau bahkan tidak aman dan dapat menyebabkan konsumen dalam bahaya sangat jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Untuk menjamin bahwa suatu produk dalam penggunaannya tidak akan membahayakan bagi dirinya, konsumen diberi hak untuk memilih barang dan/ atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Dan jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi dan/ atau ganti rugi.

b. Kewajiban Konsumen

Untuk menyeimbangkan antara berbagai macam hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban sebagaimana yang tercantum didalam pasal 5 UUPK, antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keselamatan dan keamanan;
- 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.

Kesemua hal mengenai kewajiban-kewajiban konsumen tersebut bertujuan agar pihak konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang maksimal atas upaya perlindungan dan/ atau kepastian hukum bagi dirinya.

II.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada prinsipnya kewajiban yang dimiliki oleh pihak konsumen akan menimbulkan hak bagi pihak produsen dan segala hak-hak yang dimiliki oleh konsumen akan menjadi kewajiban bagi pihak produsen/ pelaku usaha. Guna memberikan kepastian hukum dan kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak, UUPK telah memberikan peraturan mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha.

a. Hak Pelaku Usaha

Didalam pasal 6 UUPK tertuang berbagi hak yang dimiliki oleh pihak pelaku usaha. Hal tersebut lebih ditujukan untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan untuk memberikan keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha memiliki hak-hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam menyelesaikan hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;

- ◊ e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak-hak yang dimiliki oleh pihak konsumen, maka terhadap pihak pelaku usaha juga dibebankan berbagai kewajiban. Kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh pihak pelaku usaha diatur didalam pasal 7 UUPK. Adapun kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut antara lain meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaannya;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau 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.

Berdasarkan pada kewajiban yang dimiliki oleh pihak pelaku usaha secara umum tersebut apabila dikaitkan dengan pihak pelaku usaha penghasil dan penyalur produk cacat makanan tersebut , maka mereka memiliki kewajiban terhadap konsumen terhadap produk-produk makanan mereka yang ternyata memiliki cacat produk baik itu sebagian ataupun secara keseluruhan.

Kewajiban pelaku usaha tersebut antara lain segera memberikan ganti rugi pada konsumen yang telah mengkonsumsi produk makanan mereka. Bisa juga ganti rugi tersebut berwujud penggantian barang yang rusak dengan barang yang sejenis yang kondisinya masih baik, atau bisa juga mengembalikan uang konsumen. Bahkan seperti yang dilakukan pemerintah terhadap kasus Ajinomoto yakni dengan menarik dari peredaran semua makanan yang telah rusak bahkan ada juga yang dicabut ijin usahanya oleh pemerintah.

II.3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Didalam UUPK pasal 1 angka 3 dikatakan bahwa “pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun non badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Adapun pengertian dari pelaku usaha didalam penjelasannya disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Jelaslah bahwa pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK adalah pelaku usaha dalam arti luas. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, terdiri dari 10 pasal yang dimulai dari pasal 8-17.

Pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pihak distributor dan pihak pelaku usaha pabrikan adalah sama, sepanjang pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Pasal 8 UUPK merupakan bentuk larangan yang berlaku secara umum bagi pelaku usaha, adapun larangan yang diatur dalam pasal 8 UUPK tersebut antara lain:

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 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;

4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/ atau jasa tersebut dan wajib menariknya dari peredaran.

Secara garis besar larangan yang berlaku bagi pelaku usaha yang terdapat didalam UUPK terbagi atas:

- a. larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi standar dan syarat yang layak untuk dipergunakan atau dipakai oleh konsumen;
- b. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat serta menyesatkan konsumen.

II.6. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Produk Makanan.

Pada dasarnya hubungan hukum yang terjadi diantara konsumen produk makanan dengan pihak pelaku usaha terjadi atas dasar saling membutuhkan. Pelaku usaha yang membuat suatu produk makanan membutuhkan konsumen pengguna produk makanan yang diproduksi demi kelangsungan usahanya dan konsumen produk makanan membutuhkan pelaku usaha atas produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Hubungan hukum yang terjadi diantara keduanya itu memiliki rantai penghubung yang sangat banyak, misalnya ; agen, distributor dan penjual eceran.

Untuk itulah konsumen produk makanan memerlukan perlindungan hukum mulai dari prosedur produksi, syarat pengemasan, syarat kesehatan, mutu

barang sampai pada hasil produksi yang dihasilkan. Hubungan hukum yang terjadi diantara kedua pihak ini dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain:¹³

1. Kondisi dan harga dari suatu jenis komoditas tertentu;
2. Penawaran dan syarat perjanjian;
3. Fasilitas yang ada (purna jual);
4. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.

Keadaan tersebut diatas sangat mempengaruhi dan menciptakan perjanjian yang berbeda pula. Tetapi didalam prakteknya hubungan hukum yang terjadi makin melemahkan posisi konsumen produk makanan karena secara sepihak pelaku usaha/ distributor telah menyiapkan satu kondisi perjanjian dengan perjanjian baku, yang syarat-syaratnya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha dan distributornya¹⁴.

Berdasarkan apa yang telah diatur dalam BW mengenai hubungan hukum yang terjadi diantara pelaku usaha selaku penjual dan konsumen makanan selaku pembeli dikatakan bahwa :

Seorang penjual memiliki 3 (tiga) macam kewajiban, yaitu:

1. Untuk memelihara kebendaan yang dijual (produk makanan) hingga saat penyerahan kebendaan (produk makanan) tersebut kepada pembeli.
2. Untuk menyerahkan produk makanan yang dijualnya tersebut kepada pembeli pada waktu dan tempat yang telah ditetapkan.

¹³ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Hukum perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, Cet.I, 2000, hal.37.

¹⁴ Ibid, hal.3 8.

3. Untuk menanggung produk makanan yang dijualnya tersebut dengan tujuan agar penguasaan atas makanan yang dijual tersebut secara aman dan tenteram, serta agar melindungi konsumen terhadap adanya cacat-cacat tersembunyi atau yang dapat menerbitkan alasan untuk membatalkan pembelian terhadap makanan yang dijualnya.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi dan bagi konsumen makanan pengajuan ganti rugi terhadap makanan yang cacat produk tersebut harus diajukan pada waktu yang pendek, menurut sifat cacatnya, dan dengan mengindahkan kebiasaan-kebiasaan dari tempat dimana persetujuan pembelian dibuat. Konsumen makanan juga dapat langsung meminta kembali uangnya dan meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha dan/ atau distributornya atas makanan cacat produk yang telah dibelinya tersebut. Kesemua hal mengenai hubungan hukum yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen makanan tersebut terdapat dalam pasal 1474 BW, 1491 BW, 1504 BW, 1505 BW, 1507 BW dan 1511 BW.