

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN  
KONSUMEN TERHADAP PENYEBARAN  
KOSMETIK PALSU<sup>1</sup>**

Oleh : Elfiane C.A. Rumuat<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian terhadap penulisan ini dilakukan dengan mempergunakan metode *juridis normatif*. Pendekatan yuridis normatif dipergunakan dalam usaha menganalisis bahan hukum dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan, serta asas-asas hukum, sejarah hukum, doktrin serta yurisprudensi. Metode yuridis normatif itu sendiri menggunakan pendekatan-pendekatan antara lain pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan historis (*historical approach*). Hasil penelitian menunjukkan tentang bagaimana pengaturan hukum tentang peredaran kosmetik palsu di Indonesia dan bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen baik di dalam pengadilan maupun diluar pengadilan. Pertama, peraturan tentang peredaran kosmetik palsu diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen; Peraturan yang melingkupi hak dan kewajiban pelaku usaha, dan konsumen; Hak-hak pelaku usaha terdapat dalam pasal 6 undang-undang perlindungan konsumen yakni menerima pembayaran, mendapat perlindungan hukum, melakukan pembelaan diri, rehabilitasi nama baik, dan hak-hak lainnya; Kewajiban pelaku usaha (pasal 7 UUPK) dan Tanggung jawab pelaku usaha (pasal 19 UUPK). Kedua proses penyelesaian sengketa konsumen baik di dalam pengadilan maupun di luar

pengadilan diatur dalam Pasal 52 UUPK memberikan 3 cara penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yaitu melalui mediasi, arbitrase, konsiliasi sedangkan hal-hal yang dapat dituntut adalah kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lainnya hanya bisa dilanjutkan ke pengadilan apabila tidak menemui kesepakatan antara kedua belah pihak serta Pasal 48 UUPK penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum dan gugatan *class action*. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa peredaran kosmetik palsu di Indonesia merupakan kasus yang masuk dalam hukum perlindungan konsumen karena mengenai hak-hak konsumen yang dilarang oleh pelaku usaha sedangkan sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui proses pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian diluar pengadilan yakni yang diatur dalam pasal 45 ayat 2 UUPK maupun penyelesaian sengketa di dalam pengadilan yang di atur dalam pasal 45 ayat 1 UUPK.

Kata kunci: Konsumen, Kosmetik palsu

**A. PENDAHULUAN**

Kosmetik merupakan salah satu kebutuhan di zaman yang semakin mementingkan penampilan luar agar dapat bersaing dan tidak kalah dalam dunia bisnis, hal ini terlihat jelas pada kehidupan wanita moderen atau sering disebut karier *women*. Tidak menutup kemungkinan pria maupun wanita menyukai penampilan fisik yang terlihat berkelas atau di definisikan dengan kulit putih, bibir merah, dan hal-hal lain yang sering ditonjolkan oleh para wanita-wanita zaman sekarang.<sup>3</sup> Hal ini memungkinkan beredar luasnya kosmetik-kosmetik dalam memenuhi kebutuhan pasar yang menjadi ladang bisnis untuk

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Dr.Muh. Hero Soepeno,SH,MH., Ny.A.Lampah, SH, MH., Cobi N. Mamahit, SH, MH.

<sup>2</sup> NIM 100711032. Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat

<sup>3</sup>Kosmetik palsu, sehat raga.com, diundo dari [http://www.sehat.raga.com/mengenal\\_kosmetik\\_palsu](http://www.sehat.raga.com/mengenal_kosmetik_palsu) diundo tanggal 13 januari 2014 , 10.00am

pelaku usaha, baik kosmetik yang memiliki izin edar dari pemerintah sampai yang tidak berizin. Kegiatan bisnis seperti ini sering kali di jadikan lahan bagi pelaku usaha yang ingin curang akibat dari posisi konsumen yang lemah karena tidak adanya perlindungan yang seimbang melindungi hak-hak dari konsumen, lebih di perparah jika jasa atau barang yang di produksi oleh pelaku usaha merupakan barang yang terbatas, sehingga semakin melemahkan posisi konsumen.<sup>4</sup>

Indonesia adalah negara hukum seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, itu berarti apapun yang dilakukan di negara ini dilakukan berdasarkan hukum, tidak terkecuali dengan pelaku usaha yang bermain curang dalam bisnis kosmetik. Berbicara tentang tindakan produsen yang curang dalam hal ini menipu konsumen dengan menjual produk palsu atau berbahaya telah diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya di sebut UUPK, untuk melindungi hak-hak konsumen, hak atas keamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen dengan adanya undang-undang tersebut diharapkan dapat menjamin tercapainya penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Bebasnya peredaran kosmetik palsu dalam masyarakat saat ini ternyata banyak yang diminati konsumen, pada sisi lain sebenarnya pemerintah telah melakukan pengawasan dalam bentuk perizinan oleh badan pengawasan obat dan makanan namun masih saja banyak masyarakat yang dapat ditipu dengan nomor izin POM yang di palsukan.

Kasus kosmetik palsu yang beredar dalam masyarakat sudah banyak dan

<sup>4</sup>Ahmadi Miru, *prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, Jakarta: 2011, hlm. 1

meresakan, contohnya kasus yang terjadi di kabupaten Indramayu sebanyak 16.243 kosmetik palsu siap edar dan bahan-bahan kimia pembuat kosmetik disita oleh petugas kepolisian dan Badan pengawasan obat dan makanan (BPOM).<sup>5</sup> BPOM juga telah melakukan penertiban dengan menarik 70 produk kosmetik palsu dari pasaran yang mengandung zat pewarna berbahaya berbahan merkuri (hg).<sup>6</sup>

Selain itu BPOM juga melakukan peringatan kepada penjual agar tidak menjual kosmetik palsu yang illegal yang sudah ditarik dari peredaran. Kendalah dari penertiban tersebut adalah ketika sanksi yang diberikan kepada penjual terlalu ringan serta masyarakat yang tidak tau bagaimana pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen maka kejadian akan terulang kembali.

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang peredaran kosmetik palsu di Indonesia?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen baik di dalam pengadilan maupun diluar pengadilan?

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian terhadap penulisan ini dilakukan dengan mempergunakan metode *juridis normatif*. Pendekatan yuridis normatif dipergunakan dalam usaha menganalisis bahan hukum dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan, serta asas-asas hukum, sejarah hukum, doktrin serta yurisprudensi. Metode yuridis normatif itu sendiri menggunakan pendekatan-

<sup>5</sup> Di undoh [http://m.republik.co.id/polisi\\_grebek\\_produk\\_en\\_kosmetik\\_palsu](http://m.republik.co.id/polisi_grebek_produk_en_kosmetik_palsu) 19 april 2014

<sup>6</sup>Kompas news, 2009, *BPOM tarik 70 produk kosmetik berbahaya(online)*, <http://www.kompas.com> (22 oktober 2013)

pendekatan antara lain pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan historis (*historical approach*)<sup>7</sup>. Bahan hukum diperlukan dalam penelitian ini untuk mengkaji pengertian-pengertian dasar yang terdapat dalam sistem hukum Indonesia tentang pengaturan hukum mengenai regulasi peredaran kosmetik palsu.

Mengingat penulisan ini menerapkan pendekatan normatif, maka pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan prosedur identifikasi dan inventarisasi hukum positif sebagai suatu kegiatan pendahuluan. Penulisan hukum normatif yang diteliti hanya bahan pustaka yang meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tertier.<sup>8</sup>

## PEMBAHASAN

### 1. Peraturan tentang Peredaran Kosmetik Palsu di Indonesia

a. Pelaku usaha atau produsen

1. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Agar tercipta hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha, sekaligus terciptanya suasana berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

Dalam pasal 6 UUPK tercantum hak-hak dari pelaku usaha yakni:<sup>9</sup>

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik

c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

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

Bahwa dalam UUPK jelas diatur mengenai hak-hak pokok dari produsen atau pelaku usaha adalah menerima pembayaran, mendapat perlindungan hukum, melakukan pembelaan diri, rehabilitasi nama baik, dan hak-hak lainnya menurut undang-undang. Jika terdapat hak-hak maka harus diimbangi juga dengan kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha agar terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang diperoleh serta keharusan yang dibebankan, kewajiban pelaku usaha dicantumkan dalam pasal 7 UUPK adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan

c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

d. Menjamin mutu barang melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum*,kencana,Surabaya,2005,hal 93.

<sup>8</sup>SoerjonoSoekanto, *pengantar penelitian hukum*,UI press, Jakarta,1986,hal 52.

<sup>9</sup> Lihat pasal 6 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>10</sup> Lihat pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999

- f. Member kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Member kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ada beberapa hal yang menyangkut kewajiban yang dilangar dalam hal penyebaran kosmetik palsu, seperti dalam beberapa kasus penyebaran kosmetik palsu yang melibatkan pelaku usaha. Melangar hal beritikad baik dalam menjual barang dan/atau jasa, memberikan informasi yang tidak benar tentang barang dan/atau jasa dalam hal ini produk kosmetik palsu, menjamin mutu barang (kosmetik), serta ganti rugi atas akibat penggunaan barang (kosmetik palsu).

## 2. tanggung jawab pelaku usaha

Dalam pasal 19 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:<sup>11</sup>

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 menghapus 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.

Yang dimaksud dengan pasal 19 UUPK ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib member penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan memberi santunan.

## b. Konsumen

### 1. Hak dan kewajiban konsumen

Secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

- a. Hak untuk keamanan dan keselamatan
- b. Hak untuk memperoleh informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

<sup>11</sup> Lihat pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 104.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yakni UUPK, mengatur tentang hak-hak konsumen dalam pasal 4 yakni:<sup>13</sup>

- 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 mendapat 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.

Terdapat juga kewajiban yang harus dijalankan konsumen agar keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen

terlaksanakan, pasal 5 UUPK mengatur kewajiban konsumen sebagai berikut:<sup>14</sup>

- 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.

## **2. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Baik di Dalam Pengadilan maupun Diluar Pengadilan**

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangansebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa ini biasa berupa salah satu pihak yang tidak mendapat haknya karena pihak lain tidak memenuhi kewajibannya misalnya konsumen yang tidak mendapatkan barang sesuai dengan apa yang menjadi pesannya, seperti informasi barang yang tidak sesuai dengan yang sebenarnya serta barang yang ternyata bukan yang sebenarnya maupun pelaku usaha yang tidak mendapat bayaran yang semestinya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:<sup>15</sup>

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang

<sup>13</sup> Lihat pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>14</sup> Lihat pasal 5 undang-undang nomor 8 tahun 1999  
<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, 2006, hlm 143

kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.

2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.<sup>16</sup> Lebih jauh, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan di pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Undang-undang perlindungan konsumen memberi dua macam ruang penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen diluar pengadilan.

Mengekuti ketentuan pasal 45 ayat 1 dan pasal 47 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa

konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu:<sup>17</sup>

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

Dengan demikian, terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:<sup>18</sup>

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika, dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

Satu dari ketiga cara itu dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal.

#### **a. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan**

UUPK memberikan solusi untuk konsumen di luar peradilan umum, pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak lain yang bersengketa.<sup>19</sup> Berarti penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

<sup>17</sup> Lihat pasal 45 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>18</sup> Janus sidabalok. Op.cit. hlm, 145

<sup>19</sup> Pasal 45 ayat 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>16</sup> Ibid, hlm 144.

Pasal 47 UUPK menyebutkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen.<sup>20</sup>

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *alternative dispute resolution*. Dapat ditempuh dengan berbagai cara yakni konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.<sup>21</sup>

Pasal 52 UUPK memberikan 3 macam cara penyelesaian sengketa yakni mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara-cara sebagai berikut:<sup>22</sup>

#### 1. Mediasi

Mediasi atau *mediation* adalah metode penyelesaian sengketa yang tidak mengikat melibatkan pihak ketiga yang berusaha membantu para pihak yang bersengketa yang disetujui para pihak.<sup>23</sup> Mediasi sebagai salah satu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan/atau penasihat, pihak ketiga yang bersifat netral terhadap sengketa.

#### 2. Arbitrase

Abitrase atau *arbitration*<sup>24</sup> adalah metode penyelesaian sengketa, melibatkan satu atau lebih pihak ketiga yang netral yang biasanya disetujui oleh para pihak yang bersengketa dan keputusannya adalah mengikat. Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar

pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Serta keputusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial sehingga apabila ada pihak yang tidak mematuhi putusan arbitrase maka pihak lain dapat mengajukan eksekusi kepada pengadilan.

#### 3. Konsiliasi

konsiliasi atau *conciliation* adalah penyelesaian sengketa dengan cara yang disepakati, yaitu melalui sebuah proses dimana seorang yang netral bertemu dengan para pihak yang bersengketa dan bersama-sama mencari bagaimana sengketa dapat diselesaikan.<sup>25</sup> cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan majelis BPSK bersifat pasif.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan melihat cara pada pasal 52 UUPK diselesaikan terlebih dahulu, pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>26</sup>

Dengan cara mediasi, atau konsiliasi ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian di antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud di sini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa.<sup>27</sup>

Pada penyelesaian seperti ini kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan pasal 19 ayat 1 UUPK terdiri dari kerugian karena

<sup>20</sup> Pasal 47 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>21</sup> Janus sidabalok. Op.cit. hlm, 146

<sup>22</sup> Di undo dari [http://fariztheepee.blogspot.com/penyelesaian\\_sengketa\\_konsumen](http://fariztheepee.blogspot.com/penyelesaian_sengketa_konsumen) pada 30 januari 2014

<sup>23</sup> Johannes gunawan, *op.cit*, bandung, 2003, hlm. 168

<sup>24</sup> Pasal 1 butir 1 UU No. 30 tahun 1999

<sup>25</sup> Ibid, hlm. 168

<sup>26</sup> Janus sidabalok. Op.cit. hlm, 146

<sup>27</sup> Ibid, hlm 147

kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>28</sup> bentuk penggantian kerugian dapat berupa:<sup>29</sup>

1. pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
2. penggantian barang dan/ atau jasa sejenis atau setara nilainya;
3. perawatan kesehatan; atau
4. pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen, dan sesuai dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka contohnya pada penjual kosmetik yang dikemudian hari konsumen mengalami kerugian gangguan kesehatan misalnya timbulnya bintik-bintik merah atau reaksi lainnya akibat penggunaan kosmetik yang dijual pelaku usaha, konsumen dapat meminta penggantian kerugian dengan pengembalian uang seharga pembelian barang atau perawatan kesehatan.

Jika cara-cara diatas tidak dapat menghasilkan keputusan yang di inginkan kedua belah pihak atau mengalami kegagalan maka undang-undang menyediakan penyelesaian sengketa di dalam pengadilan.

#### **b. Penyelesaian Sengketa di Dalam Pengadilan**

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa 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 mengacu

pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.<sup>30</sup>

Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam pasal 46 ayat 1 UUPK, yaitu:<sup>31</sup>

- 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 yang 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.

Maksud dari pasal 46 ayat (1) seperti dalam penjelasan pasal 46 ayat (1) yaitu:

1. Bahwa seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan sebagaimana maksud dari huruf a pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui badan penyelesaian sengketa (BPSK) sebagaimana yang ditentukan dalam UUPK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.
2. Sedangkan gugatan yang di ajukan oleh kelompok atau *class action*, lembaga perlindungan konsumen swadaya

<sup>28</sup> Pasal 19 ayat 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>29</sup> Pasal 19 ayat 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>30</sup> Pasal 45 ayat 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>31</sup> Pasal 46 ayat 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999

masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud huruf b, huruf c, dan d pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa diajukan melalui peradilan umum. Penyelesaian melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku, serta harus di ajukan oleh yang benar-benar dirugikan dan dapat di buktikan secara hukum salah satu di antaranya adalah adanya bukti transaksi.

Menurut pasal 48 UUPK penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yakni hukum acara yang di pakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasar *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar jawa dan Madura, keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).<sup>32</sup>

Mengenai gugatan sekelompok konsumen atau *class action* yang mempunyai kepentingan yang sama diatur dalam pasal 46 ayat 1 huruf b UUPK ditegaskan bahwa undang-undang perlindungan konsumen mengakui gugatan kelompok atau *class action*.<sup>33</sup> walaupun UUPK mengakui adanya gugatan *class action*, gugatan *class action* tetap memiliki syarat-syarat untuk mengajukan gugatan ke pengadilan agar gugatan dapat diterima yakni:<sup>34</sup>

1. Adanya sejumlah anggota yang besar
2. Adanya kesamaan fakta dan kesamaan dasar hukum antara pihak yang mewakili dan pihak yang diwakilkan, namun jika

- ada perbedaan yang bersifat substansi atau prinsip masih dapat diterima
3. Tuntutan sejenis maupun pembelaan dari seluruh anggota yang diwakili haruslah sejenis.
  4. Kelayakan wakil kelompok yang jujur dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakili. Wakil kelompok tidak di perbolehkan menerima surat kuasa khusus dari anggota kelompok hanya dapat memberikan surat kuasa khusus kepada pengacara dalam beracara di pengadilan, untuk pemilihan pengacara dilakukan wakil kelompok.

Dalam kasus kosmetik palsu gugatan *class action* sangat bermanfaat karena dapat mengajukan gugatan secara kelompok demi kepentingan bersama yakni misalnya soal ganti rugi atas mengonsumsi produk dari pelaku usaha yang sama.

Gugatan yang diajukan baik gugatan *class action* maupun gugatan individual pada umumnya gugatan diajukan secara tertulis dan diajukan kepada ketua pengadilan negeri dimana salah satu tergugat bertempat tinggal menurut pilihan penggugat, jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui atau kalau ia tidak dikenal gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat tinggal penggugat atau salah seorang penggugat.<sup>35</sup>

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1865 KUH perdata, peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh pengugat, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah:<sup>36</sup>

1. Bukti tulisan;
2. Saksi;
3. Persangkaan;
4. Pengakuan; dan
5. Sumpah

<sup>32</sup> Janus sidabalok. Op.cit. hlm, 149

<sup>33</sup> Pasal 46 ayat 1 huruf b undang-undang nomor 8 tahun 1999

<sup>34</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2008, hlm 143-144

<sup>35</sup> Janus Sidabalok, *op.cit*, hlm 151

<sup>36</sup> Pasal 1866 kitab undang-undang hukum perdata

Membuktikan dalam arti yuridis adalah untuk memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan untuk memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan agar menjadi jelas bagi hakim tentang hukumnya suatu perkara.<sup>37</sup>

Pada gugatan penggantian kerugian seperti dalam kasus kosmetik palsu konsumen penggugat harus membuktikan bahwa pelaku usaha tergugat telah bersalah melakukan sesuatu sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen penggugat, namun pada praktiknya hal ini terlalu sulit bagi seorang konsumen penggugat karena ia tidak mengetahui bagaimana seluk-beluk proses produksi.<sup>38</sup> Sehingga oleh karena hal ini undang-undang perlindungan konsumen memberikan beban serta tanggung jawab pembuktian kepada pelaku usaha yakni dalam pasal 28 UUPK, maka dari itu pihak konsumen penggugat tidak perlu melakukan pembuktian.<sup>39</sup>

Pada dasarnya undang-undang menyediakan berbagai macam pilihan penyelesaian agar dapat mempermudah penyelesaian sengketa konsumen dengan waktu yang efisien serta biaya yang murah bagi para pihak yang bersengketa.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Peredaran kosmetik palsu di Indonesia merupakan kasus yang masuk dalam hukum perlindungan konsumen karena mengenai hak-hak konsumen yang di langar oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen di Indonesia di atur dalam hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, undang-undang ini di bentuk untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang curang serta untuk

menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Hak konsumen dalam kasus kosmetik palsu di lindungi dalam pasal 4, serta pasal-pasal lainnya. pasal 5, pasal 6, pasal 7, pasal 19, pasal 22, pasal 23, pasal 27, pasal 52 yang berisikan hak serta kewajiban konsumen sampai pada pertanggung jawaban pelaku usaha serta tugas dan kewajiban badan penyelesaian sengketa konsumen.

2. Akibat dari ketidaktaatan atas larangan serta kewajiban dalam undang-undang perlindungan konsumen melahirkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa yang lahir akibat dari tidak melaksanakan kewajibannya serta tidak menepati apa yang seharusnya atau wanprestasi yang di lakukan pelaku usaha maupun konsumen, dalam hal ini kasus kosmetik palsu dimana hak-hak konsumen di langar oleh pelaku usaha. undang-undang memahami dan memberikan jalan keluar dalam penyelesaian berupa pilihan penyelesaian baik melalui penyelesaian diluar pengadilan yakni yang di atur dalam pasal 45 ayat 2 UUPK maupun penyelesaian sengketa di dalam pengadilan yang di atur dalam pasal 45 ayat 1 UUPK. Undang-undang juga mengatur adanya badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai badan dimana konsumen dapat meminta bantuan untuk menyelesaikan perkara dengan pelaku usaha. Beberapa cara diberikan undang-undang untuk mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui berperkara di pengadilan mulai dari mediasi, arbitrase, sampai pada konsiliasi. Jika cara-cara ini tidak berhasil memberikan suatu kesepakatan antara kedua belah

<sup>37</sup> Janus sidabalok, op.cit, hlm 153

<sup>38</sup> Ibid, hlm 154

<sup>39</sup> Pasal 28 undang-undang nomor 8 tahun 1999

pihak untuk dapat menyelesaikan sengketa undang-undang member jalan lain yakni dengan berperkara di pengadilan. Pasal 28 UUPK memberikan tanggung jawab pembuktian manakalah sengketa berlanjut ke pengadilan pada pelaku usaha karena konsumen merupakan pihak yang berkedudukan lemah disbanding pelaku usaha serta pihak yang tidak tau apa-apa mengenai prosedur pembuatan barang.

### B. Saran

Indonesia adalah negara hukum seperti yang tercantum dalam konstitusi tertulis Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu Undang-Undang Dasar 1945, jadi segala sesuatu harus diatur dengan hukum karena merupakan salah satu unsur dari negara hukum.

Perlindungan konsumen di Indonesia pada masa ini sejatinya sudah di lengkapi dengan perlindungan hukum dengan adanya undang-undang nomor 8 tahun 1999, serta dibentuknya badan perlindungan sengketa konsumen di Indonesia. Kurangnya pengetahuan akan adanya hak-hak dari konsumen oleh masyarakat luas menyebabkan banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, yang membuat konsumen merasa di rugikan. Oleh karena itu baik pemerintah maupun instansi-instansi serta badan-badan perlindungan konsumen baik pemerintah maupun non pemerintah kirannya dapat bekerja sama dalam mensosialisasikan tentang hak-hak konsumen kepada masyarakat luas agar dapat dibentuknya masyarakat yang sejahtera dan makmur seperti dalam cita-cita bangsa Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, Johannes, *Disertasi Fungsi Lembaga Hukum Pertanggung Jawaban Produk Dalam Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung,

Universitas katolik parahyangan program pascasarjana program doctor ilmu hukum, 2003.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, Surabaya, Kencana, 2005

Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Miru, Ahmadi, dan, Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung, PT. citra aditya bakti, 2000.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Dengan Pembahasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, Bandung, PT.citraaditya bakti, 2006.

Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Rajawali, 1985.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1986

Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2008.

Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

### Aturan-Aturan Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang merek

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.