

# BROADCAST

## Kajati Jatim Dr. Mia Amiati, SH,MH : Memaknai Hari Hak Konsumen Sedunia

Achmad Sarjono - [JATIM.BROADCAST.CO.ID](http://JATIM.BROADCAST.CO.ID)

Mar 15, 2022 - 23:39



*Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur, Dr. Mia Amiati, SH,M.H*

SURABAYA - Indonesia merupakan negara terbesar keempat di dunia dengan budaya konsumtif yang melekat pada sebagian besar masyarakatnya. Kita semua mungkin masih ingat pada saat memasuki gelombang pertama masa pandemi Covid-19, terjadi “panic buying”.

Masyarakat selaku konsumen terpaksa harus membeli barang-barang dengan harga diluar kewajaran di saat pandemi. Terjadinya kepanikan konsumen membuat harga barang naik berlipat-lipat. Produk seperti,rti masker, pencuci tangan, desinfektan, dan produk pangan menjadi barang paling dicari dan langka. Kepanikan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian ini sebagai bentuk respon dari kebijakan pemerintah yang memberlakukan karantina wilayah untuk mencegah penyebaran virus corona saat itu.

Masyarakat selaku Konsumen khawatir akan ketersediaan barang karena adanya pembatasan aktivitas dan pemberlakukan karantina wilayah. Terjadi kenaikan harga yang tidak wajar atas penimbunan barang saat pandemi, ketidakberdayaan masyarakat selaku konsumen dengan adanya pemberlakukan kebijakan lockdown dan rasa kekhawatiran akan tertular virus corona membuat masyarakat mau tidak mau harus membeli barang dengan harga yang tidak wajar.

Di sinilah terjadi konteks perlindungan terhadap masyarakat selaku konsumen lemah. Pada era digitalisasi saat ini, tumbuh kebudayaan baru yang dikenal dengan istilah berbelanja online yang saat ini semakin marak, namun tidak sedikit masyarakat selaku konsumen yang menjadi korban penipuan pada saat beraktivitas belanja online.

Indonesia sebagai negara hukum mensyaratkan bahwa negara menjamin adanya kepastian hukum bagi seluruh warganya, dimana negara menghargai hak asasi dan martabat manusia dan setiap tindakan dari negara haruslah bertujuan untuk menegakkan kepastian hukum. Demikian dikatakan Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur, Dr. Mia Amiati, SH,M.H., dalam keterangan tertulisnya, Selasa (15/3/2022).

Perwujudan Indonesia sebagai negara hukum tentu sangat baik untuk didukung dan dijunjung tinggi. Karena Negara dengan hukum yang baik dan benar tentu akan mengatur bagaimana rakyatnya harus bertindak sebagai warga negara yang baik dan patuh terhadap hukum dan mengatur bagaimana pemerintah harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Perwujudan Indonesia sebagai negara hukum yang baik dan benar dalam mengatur semua hal yang ada di dalam suatu negara tidak lepas dari kepatuhan warga negaranya. Dengan adanya warga negara yang patuh serta menjalani hukum yang berlaku dengan taat maka akan membuat negara Indonesia menjadi negara yang memiliki kepastian hukum. Karena hukum merupakan tatanan atau kaidah yang harus dijunjung tinggi oleh rakyat di dalam suatu negara dan jika aturan hukum berjalan dengan baik maka akan tercipta kondisi yang sangat ideal bagi perkembangan dan kemajuan bangsa.

Agar dikemudian hari kita tidak akan tertipu atau merasa dirugikan dengan suatu barang atau hal yang dibeli lalu dikonsumsi. Negara perlu mengatur hak bagi masyarakat selaku konsumen. Apakah ada peraturan untuk melindungi masyarakat selaku konsumen? Dan apa yang dimaksud dengan Hari Hak Konsumen Sedunia.

Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam setiap transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online, walaupun transaksi yang terjadi tidak melalui tatap muka, masyarakat selaku konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang apa yang dijanjikan. Untuk itulah diperlukan adanya Perlindungan Konsumen.

Adapun yang dimaksud dengan Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014:39).

## Hak Konsumen

Masyarakat sebagai konsumen mempunyai hak yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.

Meliputi apa saja Hak Masyarakat selaku Konsumen?

### 1. Hak dalam memilih barang

Masyarakat selaku Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

### 2. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Masyarakat selaku Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

### 3. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Masyarakat selaku Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

### 4. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi masyarakat selaku konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

### 5. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Maka, pada setiap 15 Maret diperingati sebagai Hari Hak Konsumen Sedunia dengan tujuan agar para konsumen melihat kembali dan mempelajari hak-haknya. Sesuai dengan perkembangan sektor jasa keuangan saat ini, para konsumen sebaiknya memahami hal apa saja yang harus diketahui, jika terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan jasa keuangan," paparnya Dr. Mia Amiati.

### Alasan Mengapa Konsumen Butuh Perlindungan

Perlindungan terhadap masyarakat selaku konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia dengan penjelasan sebagai berikut :

#### 1. Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

#### 2. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

#### 3. Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

#### 4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta

keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Adapun tujuan dibuatnya perlindungan konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian 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.

Perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting atau utama dalam segala transaksi jual beli. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan produsen terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan dari adanya perlindungan konsumen di Indonesia adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dan juga untuk meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen. Banyaknya barang dan jasa yang diperjualbelikan, tentu saja tidak terlepas dari adanya konsumen yang menikmati dari penjualan tersebut, namun sebagai konsumen, masyarakat sering berada dalam posisi lemah. Kelemahan ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan mengenai perlindungan konsumen, lemahnya kesadaran akan hak-haknya sebagai konsumen, lemahnya posisi tawar konsumen terhadap produsen dan lemahnya aturan hukum maupun lembaga hukum yang mengatur dan mengawasi hak-hak konsumen.

Kelemahan ini seringkali dipergunakan oleh pelaku usaha untuk mencari keuntungan lebih besar dari biasanya atau perusahaan membuat suatu perjanjian

yang lebih menguntungkan dari konsumen. Seluruh negara yang bergabung dalam Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menganggap perlindungan terhadap konsumen sangat penting. Oleh karena itu dalam putusan Sidang Umum PBB ke 106 pada tanggal 9 April 1985, dikeluarkan resolusi PBB tentang Perlindungan Konsumen Nomor 39/248.

Dalam resolusi tersebut ditegaskan enam kepentingan konsumen, yaitu :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diundangkan setelah lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973.

#### Sejarah Hari Hak Konsumen Sedunia

Tepat hari ini tanggal 15 Maret diperingati oleh masyarakat di seluruh dunia sebagai Hari Hak Konsumen sedunia, dimana hari ini merupakan momentum para masyarakat dunia untuk membangun kesadaran terkait hak-hak serta kebutuhan mereka sebagai konsumen.

Berdasarkan historisnya, peringatan Hari Hak Konsumen sedunia ini terinspirasi oleh langkah Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy. Pada masa jabatannya, tepat ditanggal 15 Maret 1962, John F. Kennedy mengajukan Undang Undang mengenai hak konsumen. Ia menyampaikan pidato mengenai hak-hak konsumen secara langsung dalam kongres AS.

Di atas kita sudah membahas sedikit mengenai bagaimana awalnya hari hak konsumen dunia bisa diperingati setiap tanggal 15 Maret yaitu berawal dari pidato John F. Kennedy.

Dalam "Declaration of Consumer Right" yang disampaikan Presiden John F. Kennedy dalam pidatonya, ia juga menjelaskan bahwa setidaknya ada 4 hak dasar konsumen yaitu:

- The right of safety (hak atas keamanan).
- The right to choose (hak untuk memilih)
- The right to be informed (hak untuk mendapatkan Informasi)

- The right to be heard (hak untuk didengar pendapatnya)

Isi pidato Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy tersebut memantik semangat aktivis hak konsumen bernama Anwar Fazal, ia mengajukan agar dibuatkan hari khusus untuk memperingati hak-hak konsumen secara internasional.

Lalu, pada 15 Maret 1983, sebuah organisasi yang memperjuangkan hak-hak konsumen internasional bernama Consumers International, memperingati hari hak konsumen sedunia atau World Consumer Right Day untuk pertama kali," jelasnya.

Kajati Jatim menambahkan, perayaan pertama hari hak konsumen sedunia atau World Consumer Right Day menjadi tonggak penting untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat di seluruh dunia selaku konsumen atas hak yang mereka dapatkan. Consumers International juga membuat menguraikan 8 hak konsumen.

Setelah kampanye yang berhasil dilakukan oleh Consumers International dan pada 1985 Pedoman Perlindungan Konsumen PBB akhirnya diadopsi oleh Majelis Umum PBB. Sampai hari ini, peringatan hari hak konsumen dilakukan secara serentak oleh lebih dari 130 negara.

Dengan mengetahui dan memaknai Hari Konsumen sedunia, diharapkan masyarakat harus dapat memilih dan memilah produk yang baik, jangan mudah terpancing dengan harga murah tetapi tidak berkualitas, serta bagi produsen agar menjaga kualitas produknya demi terjaminnya hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang," pesannya. (\*\*)