

# HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

HUBUNGAN HUKUM PERIKATAN PRODUSEN-KONSUMEN

By: FYS.2207

# HUBUNGAN PRODUSEN - KONSUMEN (JALUR PEMASARAN)

TERDAPAT 2 MODEL:

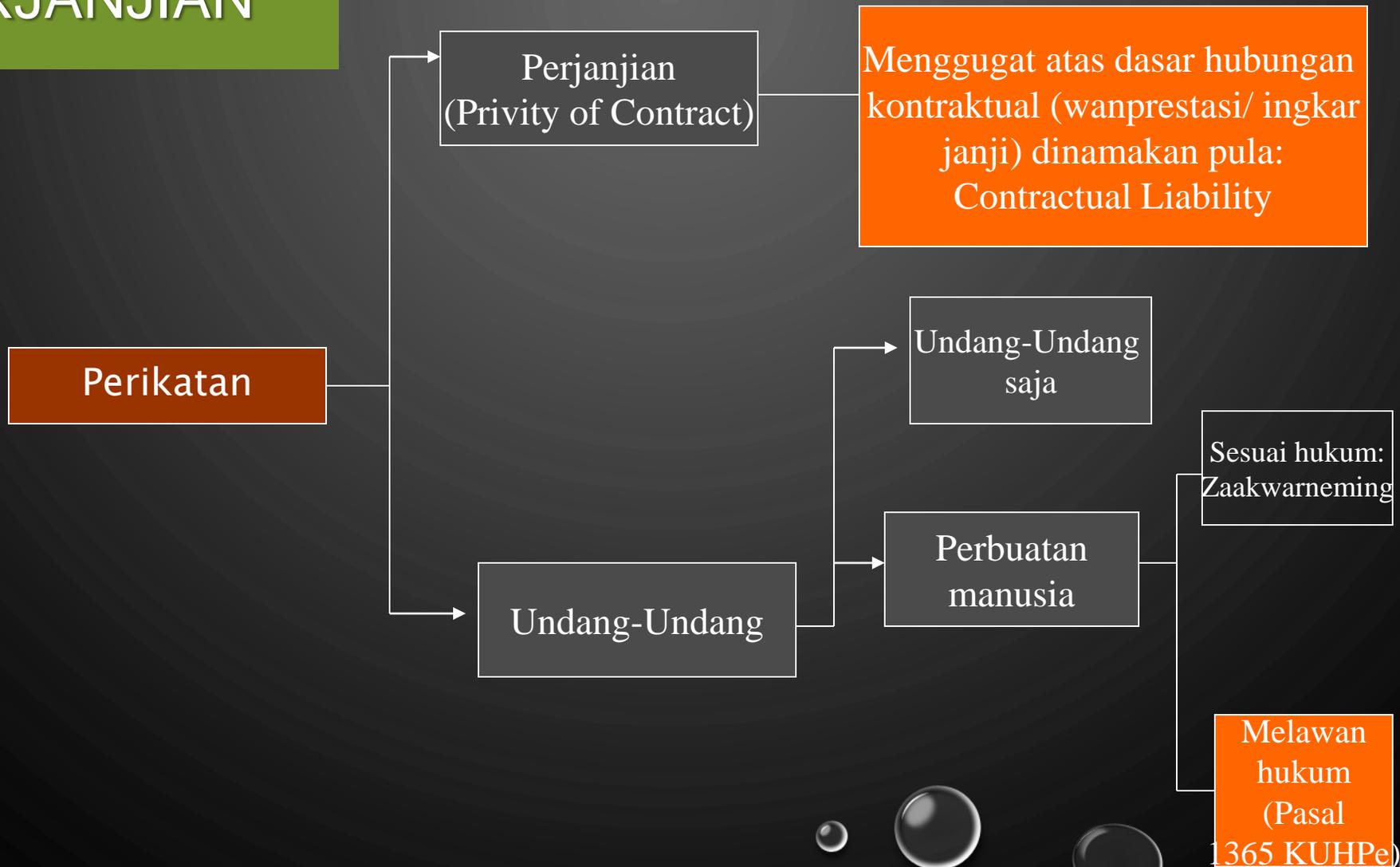
Produsen → → → → Konsumen

Produsen → Grosir/  
Whole Saler → Pengecer/  
Retailer → Konsumen

# HUBUNGAN PRODUSEN - KONSUMEN (JALUR PEMASARAN)



# HUBUNGAN PERIKATAN DAN PERJANJIAN



# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

## KEMANFAATAN PENERAPAN TAHAPAN KONSUMEN:

- o AGAR DENGAN MUDAH MENCARI AKAR PERMASALAHAN DAN MENCARI JALAN PENYELESAIANNYA.
- o PENYUSUNAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MELINDUNGI KONSUMEN.
  - TAHAP PRA TRANSAKSI KONSUMEN.
  - TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN.
  - TAHAP PURNA TRANSAKSI KONSUMEN.

# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

## 1. TAHAP PRA TRANSAKSI KONSUMEN

- KONSUMEN Mencari informasi atas barang dan jasa.
- Informasi yang benar dan bertanggungjawab.
- Putusan pilihan konsumen yang benar atas barang dan jasa yang dibutuhkan sangat bergantung atas kebenaran dan bertanggungjawabnya informasi yang disediakan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa konsumen.
- Informasi dapat berupa:
  - Label/etiket pada produk.
  - Kegiatan marketing berupa pamflet, brosur, selebaran,
  - Kegiatan peluncuran produk;
  - Iklan dan hal lainnya yang serupa.

# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

- **LABEL/ETIKET PADA PRODUK**

**HARUS MEMUAT SEMUA INFORMASI POKOK TENTANG PRODUK TERSEBUT SEBAGAIMANA DITETAPKAN DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU, DITEMPELKAN ATAU DIMASUKAN DALAM KEMASAN**

- **IKLAN**

**PERAN IKLAN SANGAT BERPENGARUH TERHADAP KONSUMEN, BAIK MENYESATKAN ATAU MEMBERI PERLINDUNGAN. IKLAN YANG BAIK DAPAT MEMBERIKAN PERTIMBANGAN PUTUSAN BAGI KONSUMEN, SEDANGKAN YANG MENYESATKAN DAPAT MENIMBULKAN KERUGIAN BAGI KONSUMEN.**

- **PERLU DIBINANYA KODE ETIK PRIKLANAN. REGULASI PERIKLANAN ADALAH TATA KRAMA DAN TATA CARA PERIKLANAN INDONESIA (TKTCPI) YANG DIJALANKAN OLEH KOMISI TATA KRAMA DAN TATA CARA PERIKLANAN**

# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

## 2. TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

- **TRANSAKSI KONSUMEN SUDAH TERJADI.**
- **PERMASALAHAN BANYAK TERJADI UNTUK TRANSAKSI DI LUAR TUNAI (CASH), MISALNYA: KREDIT, BELI SEWA DSB.**
- **MASALAH BANYAK DIAKIBATKAN DENGAN MENGGUNAKAN PERJANJIAN BAKU, DI MANA ORANG TIDAK MENELITI TERLEBIH DAHULU ATAS SYARAT-SYARAT BAKU YANG DISODORKAN OLEH PENJUAL.**
- **PERJANJIAN INI DIKENAL DENGAN KONTRAK STANDAR (STANDARD CONTRACT) ATAU SYARAT-SYARAT UMUM (ALGEMENE VOORWAARDEN)**
- **KONSUMEN HARUS MENERIMA PERJANJIAN BAKU YANG DISODORKAN UNTUK TRANSAKSI TERSEBUT (“TAKE IT OR LEAVE IT”).**

# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

- PENERAPAN SYARAT-SYARAT BAKU YANG BERSIFAT NEGATIF ( HAK MENUNTUT GANTIRUGI, PENGALIHAN TANGGUNGJAWAB) DINILAI MERGIKAN POSISI KONSUMEN.
- PENGGUNAAN METODE PEMASARAN PRODUK (DESAIN, JARINGAN DISTRIBUSI, IKLAN UNTUK MENGINGAT PRODUK TERTENTU, SISTEM DIRECT SELLING DSB)
- DIPERLUKAN ADANYA PERSAINGAN USAHA YANG JUJUR (FAIR COMPETITION), KHUSUSNYA TERHADAP PENJUALAN YANG MENGGUNAKAN CARA DENGAN EMBEL-EMBEL HADIAH DSB.
- KASUS-KASUS BANYAK TERJADI YANG BERKAITAN DENGAN BARANG YANG DIJUAL DENGAN CARA KREDIT, PERUMAHAN DI KAWASAN REAL ESTATE DSB.

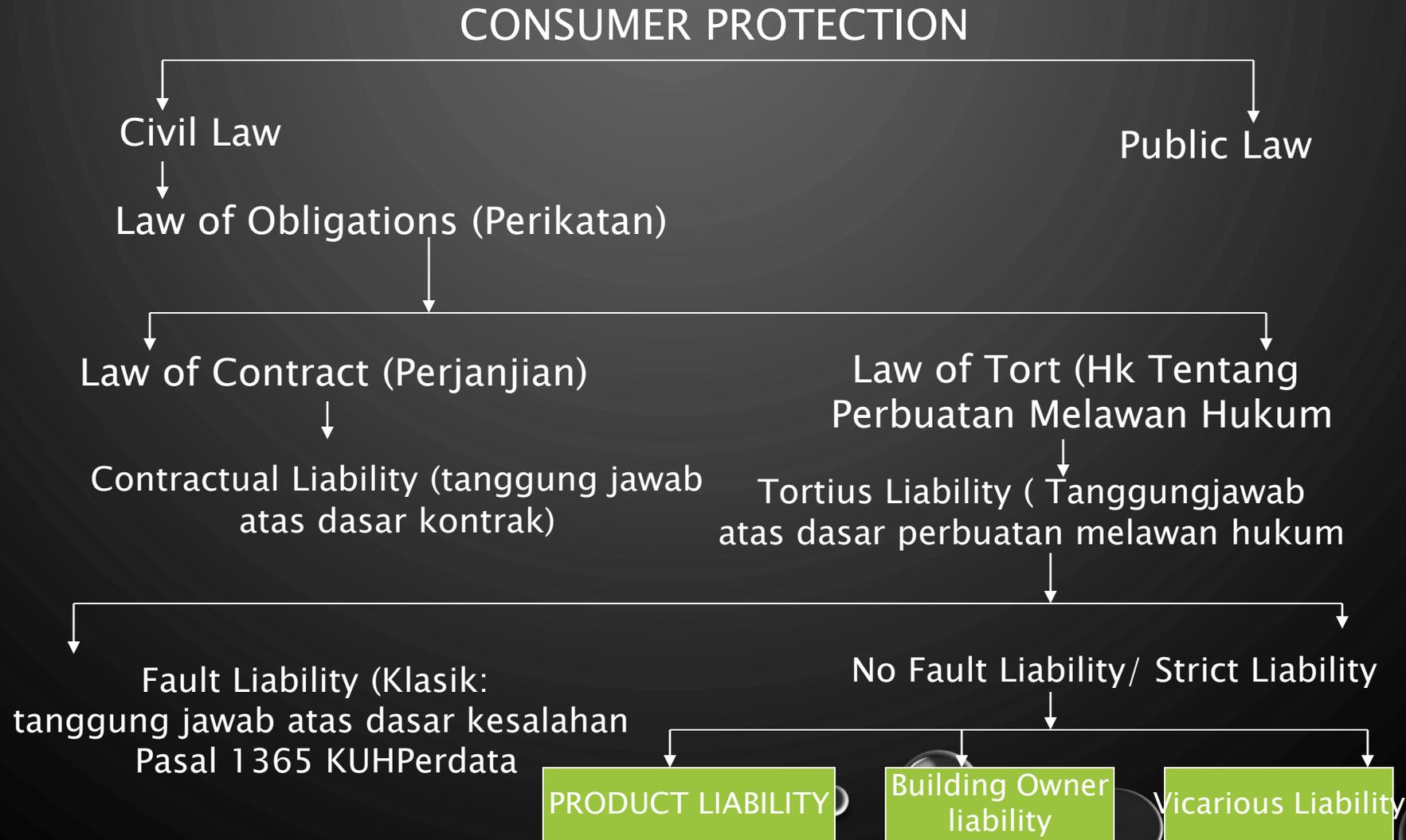
# TAHAP TAHAP TRANSAKSI KONSUMEN

- **TAHAP PURNA TRANSAKSI KONSUMEN**
  - TELAH TERJADI TRANSAKSI DAN PELAKSANAANNYA TELAH DISELENGGARAKAN.
  - TERDAPAT KEPUASAN ATAU KEKECEWAAN DARI KONSUMEN.
- **MASALAH HUKUM DAN EKONOMI TERJADI:**
  - BILA BARANG/JASA YANG TELAH DIGUNAKAN KONSUMEN TIDAK MEMENUHI HARAPANNYA SEBAGAIMANA YANG DIKLANKAN.
  - BILA BARANG/JASA TIDAK SESUAI DENGAN MUTU PRODUK, BAIK SESUAI STANDARD YANG BERLAKU MAUPUN KLAIM PENGUSAHA YBS.
  - LAYANAN PURNA JUAL TIDAK COCOK TENTANG JAMINAN MUTU PRODUK (GUARANTEE) MAUPUN PENYEDIAAN SUKU CADANGNYA.
- **SENGKETA TERHADAP MASALAH INI DIATASI DENGAN CARA:**
  - MELALUI PENYELESAIAN DAMAI.
  - MELALUI LEMBAGA ATAU INSTANSI YANG BERWENANG.

# PERTANGGUNGJAWABAN PRODUK

- ▶ **TANGGUNG JAWAB PRODUSEN DI BIDANG GOODS (BARANG) DAN BUKAN JASA, KARENA PERTANGGUNGJAWABAN JASA TELAH KHUSUS YAITU PROFFESIONAL LIABILITY YANG BERSANDAR PADA CONTRACTUAL LIABILITY.**
- ▶ **DALAM PRODUCT LIABILITY DIKENAL DUA CAVEAT YAITU CAVEAT EMPTOR (KONSUMEN BERHATI-HATI) DAN CAVEAT VENDITOR (PRODUSEN BERHATI-HATI)**
- ▶ **PERTANGGUNG JAWAB PRODUK INI MERUPAKAN TANGGUNGJAWAB PRODUSEN KALAU PRODUKNYA MENIMBULKAN KERUGIAN DAN MERUPAKAN TANGGUNGJAWAB PERDATA.**
- ▶ **UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN TERDAPAT DUA KETENTUAN YAITU HUKUM PUBLIK DAN HUKUM PERDATA, DI MANA DALAM HUKUM PERDATA TERDIRI DARI HUKUM PERJANJIAN DAN HUKUM TENTANG PERBUATAN MELAWAN HUKUM.**
- ▶ **HUKUM PERJANJIAN DIDALAMNYA TERDAPAT TANGGUNGJAWAB ATAS DASAR KONTRAK (CONTRACTUAL LIABILITY) SEDANGKAN HUKUM TENTANG PERBUATAN MELAWAN HUKUM ATAS DASAR TORTIUS LIABILITY (TANGGUNGJAWAB ATAS DASAR PERBUATAN MELAWAN HUKUM**

# HUBUNGAN PRODUCT LIABILITY DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN



# HUBUNGAN PRODUCT LIABILITY DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

