

PERLINDUNGAN KONSUMEN

1

PENGERTIAN KONSUMEN

- **Hornby:**

“Konsumen (consumer) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”

“Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”

“Sesuatu atau Seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”

“Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”

- **Black's Law Dictionary:**

“One who consumers, individuals who purchase, use, maintain and dispose of product and services” artinya:

“seseorang yang mengkonsumsi, individu yang membeli, menggunakan, memelihara dan menggunakan/ menghabiskan dari produk dan jasa”

JENIS KONSUMEN

- Konsumen yang menggunakan barang/ jasa untuk keperluan komersial (*intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*)
- Konsumen yang menggunakan barang/ jasa untuk keperluan diri sendiri/ keluarga/ non komersial (*Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market*)

BATASAN KONSUMEN AKHIR

- **BPHN: “Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjual belikan”.**
- **Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia: “Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”**
- **Fakultas Hukum Universitas Indonesia “Setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”**

KONSUMEN AKHIR MENURUT PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Perlindungan Konsumen India:
“Konsumen adalah setiap orang pembeli barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial”
- Perundang-undangan Australia:
“setiap orang yang mendapatkan barang tertentu dengan harga yang telah ditetapkan (setinggi-tingginya A \$. 15,000, atau kalau harganya lebih , maka kegunaan barang tersebut umumnya untuk keperluan pribadi, domestik, atau rumah tangga (normally used for personal, family or household purposes)
- Undang-Undang Jaminan Produk (Amerika Serikat):
“Setiap pembeli produk konsumen yang tidak untuk dijual kembali, dan pada umumnya digunakan untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga (personal, family or household)

KONSUMEN AKHIR MENURUT PERUNDANG-UNDANGAN

- **BW Baru Belanda (NBW):**
“ orang alamiah (yang dalam mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan”
- **Hukum Inggris:**
“Setiap pembeli (private purchaser) yang pada saat membeli barang tertentu , tidak menjalankan bisnis dagang atau keuangan, baik sebagian maupun seutuhnya dari barang tertentu yang dibelinya itu”.

KESIMPULAN: PENGERTIAN KONSUMEN

- Di dalam realitas bisnis tidak jarang dibedakan antara:
- **Consumer (Konsumen) dan Customer (pelanggan).**
 - Konsumen adalah semua orang atau masyarakat termasuk pelanggan.
 - Pelanggan adalah konsumen yang telah mengkonsumsi suatu produk yang diproduksi oleh produsen tertentu.
- **Konsumen akhir dengan konsumen antara:**
 - Konsumen akhir adalah konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya, sedangkan:
 - Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya.
 - Misal:
 - membeli kain untuk langsung digunakan adalah konsumen akhir.
 - membeli kain untuk dibuat busana dan dijual kembali adalah konsumen antara.