

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN APABILA TIDAK HANYA SATU KONSUMEN YANG MERASA TELAH DIRUGIKAN OLEH PRODUK YANG SAMA

Oleh :

Kadek Anggiana Dwi Cahyani

I Wayan Wiryawan

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

Abstract :

This research is given a title “Consumer Dispute Resolution System If Not The Only One Who Feels Consumers Disadvantaged By The Same Product” which is also the subject matter to be discussed in this paper. The background of this paper is the problem posed in the resolution of disputes with more than one consumer who feels aggrieved as a result of the same product. The purpose of this paper is to understand the settlement of disputes to consumer disputes with more than one claimant. This paper uses the normative method by analyzing the problems with the legislation and relevant literature. The conclusion of this paper is that the consumer dispute resolution with more than one claimant can be resolved by filing lawsuits (class action) in accordance with the provisions of article 46 paragraph (1) of Law Number 1 of 1999 on Consumer Protection and Regulation of Supreme Court Number 1 Year 2002 on Procedures for Application of Class Action, but lawsuits can only be reached by any court, can not be reached through the institution of BPSK.

Keywords : Consumer Dispute, lawsuits, UUPK

Abstrak :

Karya ilmiah ini berjudul “Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Apabila Tidak Hanya Satu Konsumen Yang Merasa Telah Dirugikan Oleh Produk Yang Sama”, yang juga menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini. Latar belakang tulisan ini adalah permasalahan yang ditimbulkan dalam penyelesaian sengketa dengan lebih dari satu konsumen yang merasa dirugikan akibat satu produk yang sama. Tujuan dari tulisan ini adalah memahami penyelesaian sengketanya untuk sengketa konsumen dengan lebih dari satu penggugat. Tulisan ini menggunakan metode normatif dengan menganalisis permasalahan dengan undang-undang dan literatur terkait. Kesimpulan dari penulisan ini adalah bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan lebih dari satu penggugat dapat diselesaikan dengan cara pengajuan gugatan perwakilan kelompok (*class action*) sesuai dengan ketentuan pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, tetapi gugatan perwakilan kelompok ini hanya dapat ditempuh melalui jalur pengadilan saja, tidak dapat ditempuh melalui lembaga BPSK.

Kata Kunci : Sengketa Konsumen, Gugatan Perwakilan Kelompok, UUPK

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang berkembang pesat di era global ini menempatkan konsumen sebagai komponen terpenting dalam dunia perekonomian. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.

Keadaan ini di satu sisi akan mendatangkan manfaat yang positif bagi para konsumen karena kebutuhannya terhadap produk dan/atau barang yang diinginkannya dapat terpenuhi. Namun ternyata keadaan seperti ini tidak hanya membawa dampak yang positif saja, tetapi juga mendatangkan dampak negatif bagi para konsumen produk barang dan/atau jasa. Dampak buruk yang biasanya akan diterima oleh para konsumen adalah mendapatkan informasi tentang produk barang dan/atau barang tersebut tidak sesuai dengan kualitas dari produk tersebut. Hal ini disebabkan karena posisi konsumen yang lemah, sehingga menjadikan banyaknya terjadi pelanggaran terhadap hak-hak yang di miliki oleh konsumen, seperti pelanggaran yang dilakukan terhadap hak-hak konsumen.¹

Sering kali timbul permasalahan (sengketa) yang merugikan konsumen, yang saat ini dikenal dengan istilah sengketa konsumen. Salah satu permasalahan yang muncul adalah ketika dimana konsumen merasa dibohongi dengan pemberian informasi yang tidak sesuai. Apabila hanya satu konsumen yang merasa dirugikan maka permasalahannya akan dapat diselesaikan dengan mengajukan gugatan ke lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk selanjutnya disebut BPSK). Namun akan berbeda halnya apabila timbul masalah dimana tidak hanya satu konsumen yang merasa dirugikan, melainkan beberapa konsumen yang mengalami hal serupa dengan produk barang dan/atau jasa yang sama.

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, H. 1.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu memahami penyelesaian sengketa konsumen apabila tidak hanya satu konsumen yang merasa haknya dirugikan oleh satu produk yang sama.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Penulisan karya ilmiah ini menggunakan metode normatif dengan menganalisis undang-undang dan literatur. Jenis pendekatan yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah *Statue Approach* yaitu pendekatan berdasarkan pada ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia yang terkait dengan isu hukum yang terjadi.²

2.2 Hasil dan Pembahasan

Di Indonesia, sengketa konsumen bukanlah termasuk dalam golongan perkara besar. Sering kali sengketa konsumen yang terjadi di Indonesia merupakan sengketa perdata kecil, sehingga apabila penyelesaiannya ditempuh melalui pengadilan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa biaya perkara lebih besar daripada jumlah ganti rugi yang ditimbulkan.³ Oleh karenanya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) membentuk suatu lembaga dalam hukum Perlindungan Konsumen, yaitu BPSK. Pasal 1 angka 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat

²Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Cet. VI, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, H. 93.

³J. Widjiantoro dan AL Wisnubroto, 2004, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, H. 44.

yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.⁴

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat ditempuh dengan cara mengajukan gugatan ke lembaga tersebut. Hal itu sejalan dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua cara, yaitu melalui pengadilan atau penyelesaian di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan inilah merupakan suatu penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh melalui lembaga BPSK, dengan cara mengajukan gugatan ke lembaga BPSK. Gugatan tersebut dapat diajukan oleh konsumen yang merasa dirugikan, baik dengan cara pengajuan gugatan secara lisan maupun pengajuan gugatan secara tertulis. Namun bagaimana halnya apabila dalam sengketa yang timbul tersebut tidak hanya satu konsumen yang merasa dirugikan atas suatu produk yang sama?.

Dalam halnya tidak hanya satu konsumen yang merasa dirugikan, maka penyelesaian sengketa tersebut salah satunya dapat ditempuh dengan jalan mengajukan Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*). Gugatan Perwakilan Kelompok dalam UUPK, yaitu suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.⁵ Dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK diatur bahwa gugatan terhadap pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- 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 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.

⁴Arimbi, 2001, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, H. 86.

⁵Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, H. 190.

Seperti yang dinyatakan dalam Pasal 46 ayat (1) butir b UUPK diatas, penyelesaiannya dapat diajukan oleh sekelompok konsumen dengan kepentingan yang sama. Tetapi gugatan tersebut tidak hanya semata-mata dapat dilakukan. Terdapat beberapa persyaratan yang harus ditempuh terlebih dahulu sebelum dapat mengajukan gugatan perwakilan kelompok tersebut. Dalam Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, ditentukan suatu perkara gugatan hanya dapat diajukan dengan menggunakan prosedur gugatan perwakilan kelompok atau *class action* apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. jumlah anggota kelompok sedemikian banyak (*numerousity*), sehingga tidaklah praktis dan efisien apabila pengajuan gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri;
- b. terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya;
- c. wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya;
- d. hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian pengacara, jika pengacara melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi kepentingan anggota kelompoknya.

Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi, barulah gugatan perwakilan kelompok tersebut dapat diajukan dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagaimana mestinya. Namun perlu diketahui bahwa gugatan perwakilan kelompok ini atau yang sering dikenal sebagai gugatan *class action* tidak dapat ditempuh melalui proses di luar pengadilan (melalui BPSK), tetapi gugatan *class action* tersebut hanya dapat ditempuh melalui proses penyelesaian di pengadilan. Hal ini dikarenakan dalam proses penyelesaiannya tidak melibatkan sedikit orang dan tidak dapat diselesaikan melalui waktu yang singkat, sehingga tidak dapat diselesaikan dengan jalur di luar pengadilan.⁶

⁶ Kementrian Perdagangan, 2010, “Lembaga Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen”, dalam URL : <http://ditjenspk.kepmendag.go.id/id/direktorat-pemberdayaan-konsumen/kelembagaan> diakses pada Sabtu, 20 Februari 2016 21:38 WITA

III. SIMPULAN

Penyelesaian sengketa konsumen dengan tidak hanya satu konsumen yang dirugikan, dapat ditempuh melalui gugatan perwakilan kelompok (*class action*) sesuai dengan ketentuan-ketentuan serta persyaratan-persyaratan yang diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, tetapi gugatan perwakilan kelompok ini hanya dapat ditempuh melalui jalur pengadilan saja, tidak dapat ditempuh melalui lembaga BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Arimbi, 2001, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta.
- J. Widjiantoro dan AL Wisnubroto, 2004, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Kementerian Perdagangan, 2010, "Lembaga Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen", dalam URL : <http://ditjenspkk.kepmendag.go.id/id/direktorat-pemberdayaan-konsumen/kelembagaan> diakses pada Sabtu, 20 Februari 2016 21:38 WITA.
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Cet. VI, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok