

# PERLINDUNGAN KONSUMEN

# PENGERTIAN KONSUMEN

2

- **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

3

- 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

4

- **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

5

- **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 )

HPK-FY-22122

# KONSUMEN AKHIR MENURUT PERUNDANG-UNDANGAN

6

- **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

7

- 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.

# Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

- “..... bahwa azas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan kongkrit yang terdapat dalam dan dibelakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau cirri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut. (Sudikno Mertokusumo, 1996 : h. 5-6).
- Perlindungan konsumen berasaskan *manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*”.

# 5 azas yang revelan dalam pembangunan nasional

- Azas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- Azas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

# 5 azas yang relevan dalam pembangunan nasional

10

- Azas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- Azas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- Azas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum (Ade Maman Suherman, 2002, h. 68).

# Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen

11

- Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

# Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan 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;
- Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.