

**TINJAUAN YURIDIS KONSUMEN DENGAN MEMBELI PRODUK  
IPHONE *EX-INTER* TANPA JAMINAN KUALITAS DAN JAMINAN  
RESMI DI INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999**

**Miraj Kibiantoro**  
Magister Ilmu Hukum,  
Universitas Dr. Soetomo,  
[mirajkibe@gmail.com](mailto:mirajkibe@gmail.com);

**Wahyu Prawesthi**  
Magister Ilmu Hukum,  
Universitas Dr. Soetomo

**Siti Marwiyah**  
Magister Ilmu Hukum,  
Universitas Dr. Soetomo

**Bachrul Amiq**  
Magister Ilmu Hukum,  
Universitas Dr. Soetomo

**ABSTRAK**

Kemajuan yang terjadi pada era modern saat ini membawa dampak besar dalam kehidupan masyarakat, Terutama kemajuan pada bidang teknologi, Dimana kebutuhan masyarakat saat ini dalam melakukan aktivitasnya membutuhkan suatu teknologi yang dapat membantu dan menunjang kebutuhan maupun gaya hidup. Untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup tersebut maka masyarakat dapat melakukan suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa, dimana transaksi jual beli itu timbul karena adanya suatu perikatan yang mendasari jual beli tersebut, dalam melakukan perikatan yang akan menimbulkan perjanjian antara kedua belah pihak maka harus dilakukan dengan asas itikad baik, dimana pada transaksi di zaman modern saat ini asas itikad baik seringkali diabaikan oleh pihak pelaku usaha, seperti yang terjadi dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang menimbulkan kerugian pada konsumen yang mengkonsumsi barang tersebut. Konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha berhak medapata perlindungan hukum atas hak-haknya sesuai yang terdapat dalam Undang-Unang Perlindungan Konsumen, maka dari itu upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sangat diperlukan keberadaanya. Tujuan penulisan dalam Tesis ini terdiri dari tujuan umum yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo dan tujuan khusus yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi.

**Kata Kunci:** *Konsumen, Garansi Produk, dan Elektronik*

## A. PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat di era Globalisasi, sehingga seolah-olah manusia dan teknologi tidak dapat dipisahkan. Salah satu terobosan yang dihasilkan dari perkembangan teknologi yang begitu cepat adalah di bidang elektronik. Untuk memudahkan manusia dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, inovasi akan terus berkembang. Dalam hal teknologi informasi, telepon yang dulunya membutuhkan kabel untuk pengoperasiannya, sekarang sudah portabel dan mudah digunakan.

Konsumen dipengaruhi oleh perkembangan industri, pengetahuan, dan teknologi dengan cara yang baik dan negatif. Sisi positifnya, individu dapat dengan mudah memperoleh barang dan jasa dengan biaya yang wajar, namun sisi negatifnya, konsumen mudah ditipu oleh pelaku usaha yang tidak jujur. Saat ini perlu bagi masyarakat untuk sadar akan perlindungan konsumen saat melakukan transaksi bisnis bagi konsumen untuk melindungi masyarakat.

Smartphone adalah telepon genggam dengan fitur-fitur canggih dan fungsionalitas seperti komputer. Sebelum *smartphone* menjadi produk yang terkenal, ada dua produk yang berbeda: ponsel dan *Personal Digital Assistant* (PDA). Berbagai macam kemampuan, termasuk kemampuan untuk merekam siaran radio, pemutar audio dan video, kamera digital, permainan, layanan internet, menerima email, media sosial, dan pengeditan dokumen, tersedia pada *smartphone*. Produsen perangkat seluler berlomba-lomba untuk menyediakan *smartphone* dengan fitur-fitur canggih yang dibutuhkan dan kapasitas untuk memenuhi tuntutan komunikasi masyarakat. Perkembangan *smartphone* di Indonesia memungkinkan produksi telepon yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu merek yang akhir-akhir ini memikat banyak orang di Indonesia dengan manfaat dan kelebihan adalah *iPhone*. Pendapat konsumen yang baik tentang merek produk yang baik ditunjukkan oleh persepsi yang dipupuk oleh bisnis melalui keunggulan produk mereka. Kemampuan produk untuk menawarkan layanan terbaik kepada konsumennya akan meningkatkan posisi atau tempat produk tersebut di benak konsumen, sehingga memungkinkan konsumen untuk menjadikan produk tersebut sebagai pilihan pertama saat akan melakukan pembelian di masa mendatang. Situasi ini menunjukkan betapa masyarakat sangat membutuhkan dan peka terhadap perangkat berteknologi tinggi ini. Sebelum *iPhone* diluncurkan, sebagian masyarakat Indonesia menganggap merek *Blackberry* sebagai "primadona" *smartphone* karena merupakan satu-satunya yang memiliki fungsi *Blackberry Messenger*. Namun, *iPhone* kini telah menggantikan status tersebut. *iPhone* juga tidak mau kalah karena memiliki lebih banyak fitur dan aplikasi yang dapat menghibur pengguna berkat keunggulan *iOS*.

Hal ini dapat dimengerti mengapa penjualan dan penggunaan *Iphone* tumbuh secara signifikan setiap tahunnya, terutama di Indonesia. Para distributor ponsel kemudian memanfaatkan keadaan ini untuk menjual dan mendistribusikan *Iphone* yang baru dibuat untuk merebut pangsa pasar. Tentu saja, hal ini meningkatkan persaingan di antara para distributor ponsel. Karena persaingan yang ketat di antara para distributor, beberapa bisnis distributor yang tidak jujur terlibat dalam persaingan yang melanggar hukum. Pemilik bisnis distribusi *Iphone* yang tidak bermoral dapat terlibat dalam perilaku tidak etis atau ilegal dengan membuat

kemasan dan pelabelan baru, memberikan modifikasi sederhana pada ponsel lama agar tampak baru.

Untuk membuat harga jual *Iphone* lebih murah daripada *IPhone* dengan garansi resmi atau jaminan distributor lainnya, perangkat pendukung *IPhone* diganti dengan yang tidak asli. Perangkat pengganti masih dapat digunakan meskipun perangkat pendukungnya tidak asli. Masyarakat yang sebelumnya telah membeli tanpa menerima pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak vendor mengenai keadaan *IPhone* bergaransi distributor dan adanya unit yang telah mengalami perubahan perangkat yang tidak asli (original) akan sangat dirugikan dan merasa disesatkan. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan transparan mengenai jaminan dan kondisi barang dan/atau jasa yang digunakannya. Hal tersebut di atas juga bertentangan dengan kewajiban distributor berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Legislasi hanyalah pembuatan aturan hukum.

Sejalan dengan meningkatnya perlindungan hak asasi manusia, perlindungan konsumen semakin mendapat perhatian. Karena konsumen sekarang dipandang lebih rentan, mereka membutuhkan lebih banyak perlindungan. Pertanyaan tentang tanggung jawab produsen atas kerusakan yang disebabkan oleh produk mereka adalah komponen pertama dari perlindungan konsumen. Singkatnya, masalah ini dikenal sebagai tanggung jawab produk.

Indonesia adalah lokasi yang umum untuk permasalahan perangkat *iPhone Ex-Inter* atau *Original Ibox*, hanya garansi ritel, bukan garansi resmi, yang ditawarkan untuk *iPhone ex-inter*. Kasus-kasus tersebut menunjukkan betapa lemahnya hak-hak konsumen dan bagaimana hak-hak tersebut telah disalahgunakan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab yang melanggar Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dan Pasal 32 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Karena banyaknya pelanggaran yang masuk dalam lingkup perdata, pidana, maupun pidana niaga, maka penulis mengangkat permasalahan yang muncul di bidang hukum konvergensi telematika. Sekalipun ada singgungan pada hukum positif, jika terjadi kejahatan atau perselisihan yang melibatkan teknologi, sering kali tidak ada hukum yang berlaku. Kasus *IPhone* juga menggambarkan betapa sedikitnya perlindungan hukum yang ada bagi pengguna perangkat teknologi.

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyebutkan bahwa “Produk elektronika adalah produk-produk elektronika konsumsi yang dipergunakan di dalam kehidupan rumah tangga.” Ketika membeli produk elektronik, manusia sebagai konsumen akan mendapatkan kartu garansi. Pada Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual

Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika menyatakan bahwa “Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.”

Untuk memastikan bahwa produk tidak memiliki kecacatan. Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena berkaitan dengan undang-undang yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat; tidak hanya konsumen yang berhak atas perlindungan, tetapi juga pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang sama. Maka dari sinilah fungsi adanya UUPK sebagai upaya dalam melindungi hak dan kewajiban konsumen yang sering diabaikan oleh pelaku usaha. Kartu garansi, juga dikenal sebagai kartu jaminan, adalah surat keterangan yang menyatakan bahwa produsen menjamin bahwa produk tersebut tidak ada kerusakan oleh kesalahan pekerja atau kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Dalam kasus ini, pembeli atau penjual harus mengisi data pada surat keterangan tersebut, dan kemudian mencatat tanggal mulai periode garansi. Konsumen yang dimaksud disini sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

## **B. METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian hukum normatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang telah ada dikenal dengan istilah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Metodologi penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dan menggambarkan aturan-aturan yang relevan (hukum positif) sehubungan dengan teori hukum dan bagaimana aturan-aturan tersebut digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Fokus studi penelitian pada konsep-konsep hukum, peraturan, gagasan, dan doktrin dari para ahli hukum menjadi alasan pemilihan metodologi ini. Beberapa teknik penelitian normatif digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperjelas analisis, antara lain: Pendekatan konseptual: dilakukan dengan memahami dan menelaah doktrin-doktrin, asas-asas, teori-teori, dan filosofi hukum yang mendasar dari evolusi ilmu hukum serta diskusi mengenai dualisme dan dikotomi pendekatan penelitian hukum.

## **C. PEMBAHASAN**

### **Konsumen dilindungi oleh hukum ketika membeli Iphone ex-inter tanpa jaminan kualitas dan jaminan resmi**

Tuntutan gaya hidup yang semakin maju di era modern saat ini membuat banyak masyarakat di seluruh belahan dunia termasuk di Indonesia berlomba-lomba dalam memiliki suatu produk yang bisa memenuhi kebutuhan mereka secara materil, tidak hanya berupa produk tetapi beberapa masyarakat juga memerlukan jasa dalam kehidupan bermasyarakat. Untuk mendapatkan suatu produk yang

diinginkan salah satu cara yang dilakukan oleh konsumen adalah dengan melakukan suatu transaksi jual beli. Dalam suatu transaksi tentu pihak konsumen menerima suatu produk barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pihak penjual atau pelaku usaha, dimana setiap barang dan/ atau jasa yang beredar haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya. Transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ini merupakan suatu perjanjian sesuai dengan bunyi Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”, sedangkan transaksi merupakan suatu kegiatan yang didalamnya melakukan dan menyerahkan sesuatu yaitu berupa suatu barang atau produk.(Ahmadi Miru & Sutarman 2004)

Salah satu produk yang banyak diperjual belikan dan diminati oleh masyarakat modern saat ini adalah produk elektronik, dimana produk elektronik ini bisa berupa televisi, smartphone dan lain sebagainya. Membahas tentang barang elektronik tentu perkembangan teknologi saat ini memberikan banyak pilihan produk elektronik yang dijual bebas di pasaran, salah satu yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini adalah smartphone mengingat kebutuhan serta interaksi sosial masyarakat Indonesia yang tinggi membuat kita dalam melakukan aktivitas sehari-hari baik untuk keperluan bisnis, komunikasi, atau hanya sekedar bermain dan bersosial media tentu membutuhkan smartphone. Perangkat smartphone ini cukup digemari masyarakat di seluruh belahan dunia termasuk Indonesia, berbagai macam pilihan merek dan spesifikasi yang tersedia dari yang biasa saja hingga canggih membuat sifat konsumtif kita semakin meningkat, salah satu produk yang terkenal dalam dunia smartphone adalah Iphone dari perusahaan Apple. Banyak sekali distributor di Indonesia yang memasok produk Iphone ini. Banyaknya masyarakat yang menggandrungi Iphone ini membuat beberapa distributor berbuat kecurangan seperti melakukan dahur ulang atau rekondisi pada perangkat Iphone tersebut, kecurangan yang dilakukan distributor ini membuat resah masyarakat sebagai konsumen, kasus ini juga menunjukkan bahwa pihak distributor telah melakukan tindakan itikad tidak baik kepada konsumen sehingga membuat beberapa hak-hak konsumen sesuai yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi. Kedudukan masyarakat sebagai konsumen masih sangat rentan terhadap kecurangan yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha. Posisi pihak konsumen yang masih rentan tersebut membuat pihak konsumen mengalami kerugian dalam transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi hal ini dikarenakan pihak distributor selaku pihak pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas terhadap produk iphone yang diperjual belikan kepada pihak konsumen sehingga pihak konsumen mengalami kerugian.(Sadijono 2008)

Barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada pihak konsumen harus memiliki informasi yang jelas mengenai kondisi serta kelengkapan dari barang tersebut, agar pihak konsumen yang membeli dan menggunakan produk dan/atau jasa tersebut dapat menggunakannya dengan aman dan nyaman tanpa perlu khawatir akan timbulnya suatu hal yang merugikan dikemudian hari. Hal ini tidak berlaku dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi, karena pihak pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar

dan jelas mengenai produk iphone yang diperjual belikannya kepada pihak konsumen, dimana pihak konsumen mendapatkan barang yang sekilas memiliki tampilan luar yang terjamin serta baru, tetapi sebenarnya isi dari produk tersebut merupakan komponen dahur ulang yang tidak memiliki sertifikat asli sesuai produk iphone yang normal atau baru.

Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang jelas dari produk barang dan/atau jasa yang diperjual belikan terdapat dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak itu sendiri memiliki unsur perlindungan hukum di dalamnya yang berfungsi untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian bagi warga negara Indonesia. Maka dari itu perlu adanya suatu upaya perlindungan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan. Perlindungan hukum yang diberikan dapat berupa perlindungan hukum yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif.

Bentuk perlindungan hukum preventif secara umum merupakan suatu Upaya pencegahan yang dilakukan guna meminimalisir adanya perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum, yang memiliki tujuan untuk mencegah timbulnya suatu sengketa hukum sehingga masyarakat dapat mengajukan pendapatnya sebelum adanya putusan pemerintah yang definitif.<sup>47</sup> Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang memiliki tujuan sebagai bentuk pencegahan sebelum terjadinya suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Sedangkan bentuk perlindungan hukum secara represif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila telah terjadi suatu sengketa, dimana bentuk perlindungan hukum represif dapat berupa sanksi baik sanksi administratif berupa denda dan ganti rugi atau sanksi pidana berupa penjara atau kurungan. Transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi tentu memiliki resiko yang tinggi, dimana pihak konsumen yang seharusnya mendapat perlindungan akan hak-haknya malah dirugikan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha serta membuat hubungan yang menimbulkan suatu perikatan antara kedua belah pihak timbul masalah atau sengketa. Dikatakan terdapat perikatan dalam hubungan antara kedua belah pihak karena kedua belah pihak telah melakukan sesuatu, dan memberikan sesuatu yaitu berupa produk iphone itu sendiri kepada pihak konsumen yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha hal ini sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perikatan yang terjadi antara kedua belah pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak konsumen dalam kasus ini tentu harus terdapat suatu Upaya perlindungan hukum yang dilakukan agar kenyamanan serta keselamatan konsumen dapat terjamin, salah satunya adalah dengan cara melindungi hak-hak konsumen yang dilanggar dalam kasus ini secara preventif atau Upaya perlindungan yang bertujuan sebagai tindakan pencegahan sebelum terjadinya sengketa antara pihak konsumen dan pihak distributor selaku pihak pelaku usaha. Perlindungan hukum secara preventif yang diberikan kepada pihak konsumen dalam kasus ini adalah dengan melindungi hak-hak konsumen seperti yang terdapat

pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Diantara banyaknya hak-hak tersebut hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa adalah yang paling utama dan yang telah banyak dialami oleh pihak konsumen dalam bertransaksi salah satunya dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini. (Natcommerce 2014)

Pemenuhan perlindungan akan hak-hak konsumen ini diharapkan nantinya dapat meminimalisir adanya kecurangan yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Dimana hak-hak konsumen tidak hanya terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja tetapi secara umum hak-hak konsumen terbagi atas empat hak dasar yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan produk yang aman.
- b. Hak untuk mendapatkan informasi dari suatu produk.
- c. Hak untuk menentukan pilihan dalam memilih produk.
- d. Hak untuk didengar mengenai kepentingan konsumen.

Hak-hak dasar tersebut merupakan hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan oleh konsumen secara umum, karena pihak konsumen dalam melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan hak-haknya seperti dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi rawan mengalami kerugian akibat posisinya yang rentan akan informasi sebenarnya mengenai produk yang diterima oleh pihak konsumen. Perlindungan akan hak-hak tersebut secara preventif baik oleh negara maupun oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha sangat perlu dilakukan agar masyarakat yang berperan sebagai pihak konsumen dalam kasus ini tidak selalu dirugikan dan hubungan yang terjadi antara konsumen, pelaku usaha serta pemerintah yang berkesinambungan dapat terjaga dengan baik tanpa adanya konflik. Berkaitan dengan hak-hak konsumen yang harus dilindungi dengan bentuk perlindungan hukum secara preventif tersebut, di dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa pihak konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini barang yang didapatkan oleh pihak konsumen tidak sesuai dengan apa yang seharusnya sehingga membuat pihak konsumen merugi, dikatakan tidak sesuai karena produk iphone yang diterima oleh konsumen tidak memiliki isi atau komponen perangkat yang asli atau sesuai dengan standart pabrikan melainkan isi dan komponen dalam perangkat tersebut merupakan komponen bekas atau dahur ulang, sehingga produk yang diterima oleh pihak konsumen menimbulkan gangguan atau kerusakan sehingga membuat pihak konsumen tidak mendapatkan apa yang semestinya serta membuat hak-hak konsumen tersebut telah direnggut dan dilanggar oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha.

Pelanggaran akan hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini telah memberikan pihak konsumen kesempatan untuk meminta pertanggung jawaban atau ganti kerugian kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha secara langsung karena adanya unsur

melawan hukum (tort). Dalam meminta pertanggung jawaban kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha, pihak konsumen harus memperhatikan apakah ada unsur kesalahan atau tidak pada pihak pelaku usaha. Dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini pihak distributor selaku pihak pelaku usaha telah melakukan itikad tidak baik sehingga secara otomatis membuat pihak distributor selaku pihak pelaku usaha telah melakukan suatu kesalahan. Untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan pada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini maka perlu diadakannya suatu penyelesaian sengketa, baik secara litigasi atau non litigasi, dimana keduanya memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing dan yang paling banyak diminati masyarakat adalah melalui jalur non litigasi ( di luar pengadilan) karena lebih cepat dan mudah sedangkan jika melalui jalur litigasi pengadilan cenderung lebih lama serta kemampuan hakim yang bersifat generalis dianggap hanya memiliki pengetahuan dalam bidang hukum saja sehingga membuat kurang diminati oleh masyarakat pada umumnya. Unsur kesalahan yang terbukti pada kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tersebut sudah cukup untuk membuktikan bahwa pihak distributor selaku pihak pelaku usaha tidak jujur dalam memberikan informasi akan suatu produk yang diperjual belikan kepada pihak konsumen yang membuat pihak konsumen merugi dan terganggu kenyamanannya. Hal tersebut tentu telah melanggar hak-hak konsumen sesuai yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terlanggarnya akan hak-hak konsumen dalam kasus ini membuat pihak pelaku distributor selaku pihak pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan ganti kerugian atau kompensasi kepada pihak konsumen yang dirugikan, ganti kerugian yang wajib dilakukan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha ini dapat dilakukan karena adanya unsur kesalahan yang dibuktikan melalui proses penyelesaian sengketa.(Anonim 2014)

Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dalam kasus ini yang paling utama merupakan kerugian yang menimpa harta kekayaan karena kerugian itu sendiri pada umumnya dibagi menjadi dua yaitu kerugian akan harta kekayaan itu sendiri dan kerugian yang menimpa fisik dari pihak konsumen itu sendiri. Kerugian yang dialami oleh konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berhak mendapat ganti kerugian atau berupa kompensasi dari pihak pelaku usaha. Sedangkan pihak pelaku usaha yang telah terbukti melanggar ketentuan dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi yang diberikan kepada pihak konsumen sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat berupa sanksi perdata yang berupa sanksi administratif dan juga sanksi pidana.

Sanksi administratif yang diberikan dalam kasus ini berupa pemberian ganti kerugian terhadap barang yang diterima oleh pihak konsumen yang dirugikan dengan penggantian barang yang sejenis nilainya serta pemberian denda sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi yang diberikan kepada pihak distributor selaku pihak pelaku usaha dalam kasus ini adalah berupa sanksi administratif berupa penggantian



kerugian atau pemberian kompensasi kepada pihak konsumen. Pemberian sanksi terhadap konsumen jika dirugikan dalam suatu aktivitas bertransaksi tidak menghapuskan keberadaan sanksi pidana, sanksi pidana dapat berupa penjara dan juga denda, dimana dalam kasus ini jika diterapkan sanksi pidana maka sanksi yang diberikan sesuai dengan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen yang telah dilakukan oleh pihak pemerintah kepada pihak konsumen yang kerap kali menjadi objek kecurangan pelaku usaha sangat diperlukan keberadaannya, termasuk dalam kasus transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi ini, dimana pihak konsumen yang menerima produk iphone yang diberikan oleh pihak distributor selaku pihak pelaku usaha merupakan produk yang cacat dan produk tersebut tidak sesuai dengan produk aslinya karena isi dari produk tersebut telah diganti dengan komponen bekas atau dahur ulang. Maka dari itu perlindungan konsumen baik secara preventif dan represif sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai pihak konsumen agar dikemudian hari perlindungan akan hak-hak yang dimiliki oleh pihak konsumen dapat terpenuhi sehingga hubungan antara pemerintah, konsumen dan pelaku usaha dapat berjalan secara baik dan berkesinambungan. Selain itu dengan adanya Upaya perlindungan konsumen ini kedudukan konsumen menjadi semakin terlindungi, karena konsumen meliputi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia dan yang memakai suatu produk dan/atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen yang memiliki hak untuk dilindungi. Perlindungan konsumen tersebut juga dapat terwujud dengan baik jika dilandasi oleh asas-asas yang relevan dengan pembangunan nasional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen Dalam menjual iPhone ex-inter tanpa jaminan kualitas dan jaminan resmi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen**

Transaksi jual beli antara pihak konsumen dan pelaku usaha pada era modern saat ini memiliki beberapa pilihan transaksi diantaranya terdapat transaksi yang dilakukan secara langsung atau tunai dan juga terdapat transaksi yang dilakukan dengan cara kredit atau mengangsur yang keduanya memiliki kelebihan serta kekurangannya sendiri, dimana jika melakukan transaksi langsung atau tunai memiliki kelebihan bahwa konsumen tidak perlu melakukan angsuran atau berhutang kepada pihak pelaku usaha dan juga lebih hemat karena tidak terdapat bunga yang timbul dikemudian hari, sedangkan kelemahannya adalah transaksi tunai dirasa kurang praktis karena kita diharuskan membawa uang tunai hal ini dirasa kurang praktis karena jika melakukan transaksi dalam jumlah besar maka kita akan kesusahan membawa uang pecahan tersebut. Berbeda lagi dengan transaksi tunai, transaksi kredit memiliki kelebihan yang tidak dimiliki transaksi secara tunai diantaranya adalah terdapat banyak promo potongan harga dan lain sebagainya, memberikan kita kebebasan untuk membelanjakan saldo uang melebihi saldo yang kita punya tetapi disisi lain kelemahan dari kegiatan bertransaksi secara kredit memiliki kelemahan yaitu kartu kredit yang kita gunakan dapat dipalsukan dengan mudah dan dapat diretas data yang terdapat didalamnya, juga kita

diharuskan membayar tagihan kartu kredit sesuai dengan tanggal yang ditentukan yang nantinya akan dikenakan bunga yang harus dibayar.

Transaksi jual beli sendiri merupakan suatu tindakan yang tergolong sebagai suatu perikatan, dimana perikatan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tersebut adalah pihak pelaku usaha memberikan atau menyerahkan suatu barang yang nantinya konsumen wajib membayar barang tersebut. Transaksi jual beli ini tergolong dalam perjanjian bernama yang telah diatur khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur dasar perjanjian jual beli. Perjanjian ini nantinya akan menimbulkan suatu perikatan, dikatakan adanya perikatan antara konsumen dan pelaku usaha karena sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dimana isi pasal tersebut adalah “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”.

Sedangkan transaksi jual beli iphone rekondisi tanpa jaminan kualitas dan garansi resmi yang terjadi antara konsumen dan pihak distributor sebagai pihak pelaku usaha merupakan suatu kegiatan yang didalamnya melakukan melakukan sesuatu. Walaupun tidak terdapat perjanjian tertulis antara pihak distributor dan konsumen tetapi jika suatu saat konsumen dirugikan karena itikad tidak baik yang dilakukan oleh pihak distributor maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan menggunakan kualifikasi gugatan perbuatan melawan hukum (tort) hal ini dapat dilakukan karena terdapat suatu hubungan hukum antara pihak konsumen dan pihak distributor sebagai pelaku usaha.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka diambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dalam tesis ini, yaitu:

- 1) Terkait kerusakan barang elektronik yang tidak disertai kartu garansi, kita harus mengetahui siapa yang bertanggung jawab secara lebih dari kedua belah pihak, biasanya yang paling merasa dirugikan adalah konsumen maka diperlukannya pemahaman secara normatif dan bentuk pertanggung jawaban dari pihak penjual terhadap konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 19 ayat 1 sampai ayat 5 mengatur mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, serta diperlukannya pengawasan dari pemerintah untuk terciptanya aturan yang adil untuk kedua belah pihak. Dalam pemberian ganti rugi apabila barang yang dibeli konsumen dalam kondisi tidak baik, diberikan setelah tenggang waktu 7 hari setelah transaksi, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau barang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Hal ini dapat menjadi ranah pidana jika ketiadaan barang tersebut dapat digolongkan sebagai barang yang rusak atau cacat. Ini karena berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Akibat hukum dari penjualan barang elektronik tanpa kartu garansi oleh pelaku usaha sama dengan tidak mentaati aturan yang ada penjual dengan kewajiban yang diatur dalam Pasal 4 sampai dengan 7 UUPK konsumen. Tanggung jawab dapat berupa memperbaiki atau mengganti produk yang baru berlaku selama 1 bulan hingga beberapa bulan dihitung dari tanggal pembelian.

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan payung hukum bagi konsumen apabila haknya dirugikan, terdapat 2 bentuk perlindungan terhadap konsumen yakni preventif dan represif, preventif saat konsumen akan membeli, menggunakan dan memanfaatkan suatu barang atau jasa tertentu dan represif diberikan saat penyelesaian sengketa, konsumen juga memiliki 4 hak dasar yakni hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih serta hak untuk di dengar, keempat hak konsumen tersebut sudah diakui secara internasional. Dalam pasal 5 UUPK terdapat beberapa kewajiban konsumen yakni membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dan Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kartu jaminan atau garansi pada produk elektronik diatur oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009, yang menyatakan bahwa setiap produk elektronika yang diproduksi atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri harus dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan. Namun, terkadang terdapat penjual atau pelaku usaha yang tidak memberikan kartu garansi kepada konsumen. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut dapat dikenai sanksi sesuai dengan Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kartu jaminan atau garansi kepada konsumen yang melakukan pembelian produk elektronik. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa produk tersebut tidak memiliki cacat produksi. Tindakan pencegahan yang diambil oleh pemerintah terkait ketidakpemberian kartu jaminan atau garansi kepada konsumen mencakup sanksi berdasarkan Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 mengenai Pendaftaran Petunjuk Penggunaan Manual Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika, serta Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat mengakibatkan penerapan sanksi represif sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhammad Irfani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan Dengan Peredaran Produk Iphone Rekondisi Tanpa Jaminan Kualitas Dan Garansi Resmi Di Indonesia Menurut UUPK*. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Skripsi 2022'. [n.d.].
- Natcommerce. 2014. 'Pengertian Dan Karakteristik E-Commerce'
- 'Peter Mahmud Marzuki, 1949- (Pengarang). (2019; © 2019). *Penelitian Hukum / Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, S.H., M.S., LL.M. Jakarta :: Kencana.*' [n.d.].
- Pohan, R. Soetojo Prawirohamidjojo & Marthalena. 1979. *Hukum Perikatan*
- Sadijono. 2008. 'Seri Hukum Kepolisian Polri Dan Good Governance'

Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*

Siti Marwiyah. [n.d.]. 'Perlindungan Hukum Atas Merek Terkenal, Makalah : De Jure Jurnal Syariah & Hukum Vol.2, 2010, Hal. 45'

Subekti. 1994. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*

Sukma, Liya. 2017. 'Pertanggungjawaban Produk (Product Liability) Sebagai Salah Satu Alternatif Perlindungan Konsumen', *Dialogia Iuridica*., 7.2: 32 <<https://doi.org/10.28932/di.v7i2.714>>