

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Pasal 1233 KUH Perdata menentukan: “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”. Dari ketentuan tersebut oleh Hardijan Rusli menjelaskan bahwa perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi karena perjanjian maupun karena hukum.¹ Artinya bahwa sebagai suatu hubungan hukum, maka apabila salah satu pihak tidak mentaatinya akan terjadi perbuatan ingkar janji (wanprestasi).

Apa yang dimaksud dengan perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang berbunyi: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Terhadap definisi tersebut oleh R. Setiawan mengatakan bahwa rumusan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja dan sangat luas karena dipergunakan perkataan “perbuatan” yang berarti tercakup juga

¹ HardijanRusli, **Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm. 26.

perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Untuk itu ia mengusulkan perbaikan definisi tersebut sebagai berikut:

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum yaitu perbuatan untuk menimbulkan akibat hukum;
- b. Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya” dalam Pasal 1313 tersebut.

Dengan penambahan tersebut, maka rumusannya menjadi: “persetujuan adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.²

Rumusan Pasal 1313 KUH Perdata dikritik pula oleh Abdulkadir Muhammad yang menjelaskan bahwa rumusan Pasal 1313 tersebut kurang tepat karena ada beberapa kelemahan yang perlu dikoreksi yaitu:

- a. Hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini terlihat pada kata kerja “mengikatkan diri”, yang seharusnya saling mengikatkan diri. Jadi ada konsensus antara dua belah pihak;
- b. Kata perbuatan termasuk juga tanpa konsensus. Kata perbuatan seharusnya diganti dengan kata “persetujuan” karena pengertian perbuatan termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung konsensus.
- c. Pengertian perjanjian terlalu luas, karena termasuk juga perjanjian kawin yang masuk dalam bidang hukum keluarga. Sedangkan perjanjian yang dimaksud bersifat kebendaan bukan bersifat personal.

² R. Setiawan, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Bina Cipta, Bandung, 1994, hlm. 49

- d. Tanpa menyebut tujuan. Karena tidak jelasnya menyebut tujuannya itu maka pihak-pihak yang mengikatkan diri itu tidak jelas apa tujuannya.

Dengan alasan-alasan tersebut maka Abdulkadir Muhammad memberikan definisi: “perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan persetujuan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan”.³ Dengan definisi tersebut maka perjanjian pada umumnya mempunyai unsur-unsur: (1) ada pihak-pihak, sedikitnya dua pihak (subyek), (2) ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut, (3) ada objek berupa benda, (4) ada tujuan yang bersifat kebendaan (mengenai harta kekayaan), dan ada bentuk tertentu, yaitu secara lisan atau tertulis.

2. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

Meskipun dalam suatu perjanjian diserahkan kepada para pihak untuk menentukan hal-hal apa yang akan diperjanjikan, namun ada syarat-syarat pokok tertentu yang secara yuridis tidak diabaikan, karena jika syarat-syarat tersebut dilanggar akan mengakibatkan batalnya suatu perjanjian.

Adapun syarat-syarat pokok perjanjian tersebut diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang berbunyi: Untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;

³ Abdulkadir Muhammad, **Hukum Perdata Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hlm. 224-225.

d. Suatu sebab yang halal.

Selanjutnya oleh Hardijan Rusli menjelaskan bahwa keempat syarat pokok tersebut dapat dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu:

a. Kelompok syarat subjektif, yaitu kelompok syarat-syarat yang berhubungan dengan subjek yang terdiri dari:

- 1) Kesepakatan;
- 2) Kecakapan.

b. Kelompok syarat objektif, yaitu kelompok syarat-syarat yang berhubungan dengan objeknya, yang terdiri dari:

- 1) Hal tertentu;
- 2) Sebab yang halal.⁴

Pembagian dalam dua kelompok syarat tersebut oleh banyak ahli hukum digunakan untuk mengetahui apakah suatu perjanjian batal demi hukum (*void ab initio*) atau merupakan perjanjian yang dapat dimintakan pembatalan (*voidable*). Perjanjian yang batal demi hukum (*void ab initio*) adalah perjanjian yang dari semula sudah batal, yang berarti perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada. Sedangkan perjanjian yang dapat dimintakan pembatalannya (*voidable*) adalah perjanjian yang dari semula berlaku tetapi perjanjian itu dapat dimintakan pembatalannya, yang berarti perjanjian tersebut dianggap berlaku sampai ada putusan hakim yang membatalkan perjanjian tersebut.

⁴ Hardijan Rusli, **Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm. 46

Perbedaan kedua kelompok syarat perjanjian dengan akibat batal demi hukum dan dapat dibatalkan tersebut di atas tidak disetujui oleh Hardijan Rusli dengan alasan sebagai berikut:

- a. Pasal 1320 KUH Perdata secara jelas menyatakan bahwa ada empat syarat sahnyanya suatu perjanjian termasuk syarat subjektif. Jadi secara analogi jika salah satu syarat tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum bukan dapat dimintakan pembatalannya.
- b. Pasal 1446 KUH Perdata secara jelas menyatakan bahwa semua perikatan yang dibuat oleh orang-orang yang belum dewasa adalah batal demi hukum.
- c. Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan kecuali undang-undang menyatakan tidak cakap.

Dari perjanjian diatas dapat dipahami bahwa keempat syarat sahnyanya perjanjian menurut Hardijan Rusli merupakan suatu kesatuan yang mempunyai kedudukan yang sama, Artinya baik syarat subjektif maupun syarat objektif jika salah satunya dilanggar akan mengakibatkan perjanjian tersebut batal demi hukum. Dengan demikian perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, sehingga kedudukan para pihak kembali seperti semula sebelum adanya perjanjian tersebut.

3. Hapusnya Perikatan

Pasal 1381 KUH Perdata menentukan ada sepuluh cara untuk hapusnya suatu perjanjian yaitu:

- a. Karena pembayaran;

- b. Karena penawaran pembayaran tunai diakui, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
- c. Karena pembaharuan utang;
- d. Karena perjumpaan utang atau kompensasi;
- e. Karena percampuran utang;
- f. Karena pembesaran utang;
- g. Karena musnahnya barang yang terutang;
- h. Karena kebatalan atau pembatalan;
- i. Karena berlakunya suatu syarat batal;
- j. Karena lewat waktu.

Dari sejumlah cara hapusnya perikatan diatas, maka yang akan di kaji dalam kaitannya dengan penulisan skripsi ini adalah tentang hapusnya perikatan karena “Kebatalan atau pemabatalan.” Hal ini penting karena dalam perjanjian antara PT. PLN dengan para pelanggan (konsumen) menunjukkan indikasi adanya pelanggaran sejumlah syarat perjanjian yang seharusnya dapat mengakibatkan perjanjian tersebut batal demi hukum atau dapat dibatalkan.

Dalam bidang kebatalan terdapat ketidakpastian dalam penggunaan istilah, misalnya Pasal 1446 KUH Perdata menggunakan istilah batal demi hukum, tetapi yang dimaksud adalah dapat dibatalkan. Tidak hanya undang-undang tetapi para penulispun sering menggunakan terminologi secara simpang siur sehingga tidak dapat digunakan sebagai landasan.⁵

Bidang kebatalan dapat dibagi dalam dua hal pokok yaitu:

⁵ R. Setiawan, Op. Cit, hlm. 122

- a. Batal demi hukum.
- b. Dapat dibatalkan.

Disebut batal demi hukum karena kebatalannya terjadi berdasarkan undang-undang. Pada umumnya ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan kebatalan ini menyangkut persetujuan-persetujuan obligatoir. Misalnya persetujuan dengan kausa tidak halal atau persetujuan jual beli atau hibah antara suami isteri adalah batal demi hukum. Batal demi hukum ini mengakibatkan perbuatan hukum yang bersangkutan oleh hukum dianggap tidak pernah ada. Contoh A menghadiahkan sebuah rumah kepada B dengan akta di bawah tangan. Maka oleh hukum, B dianggap tidak pernah memiliki rumah tersebut karena menyerahkan hak atas rumah (tanah) harus dengan akta PPAT.

Dapat dibatalkan baru mempunyai akibat hukum setelah adanya putusan hakim yang membatalkan perbuatan hukum tersebut. Dengan demikian sebelum ada putusan hakim, maka perbuatan hukum yang bersangkutan tetap berlaku.

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen yang dalam kamus bahasa Indonesia disebut juga “pemakai”, merupakan alih bahasa yang berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda), yang pengertiannya tergantung dari posisi mana ia berada. Secara harafiah kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang

menggunakan barang⁶. Tujuan dari penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut.

Konsumen sebagai ahli bahasa dari *consumer* secara harafiah berarti “seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa” atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.⁷

Dalam berbagai peraturan istilah konsumen tidak digunakan namun dipakai istilah lain yang sesungguhnya maknanya adalah sama. Misalnya Undang-undang nomor 14 tahun 1992, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menggunakan istilah “Pengguna Jasa Angkutan” (Pasal 1 butir 10). Yang dimaksud pengguna jasa dalam undang-undang tersebut adalah subjek hukum yang dapat terdiri dari manusia pribadi maupun badan hukum.

Secara khusus Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang “Perlindungan Konsumen” memberikan batasan tentang konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 butir 2).

Selanjutnya oleh A.Z.⁸ Nasution mendefenisikan tentang konsumen tersebut dibagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Konsumen, adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa, digunakan untuk tujuan tertentu.

⁶ A.Z. Nasution, **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar**, Daya Widya, 1999, hlm. 3

⁷ Ibid, hlm. 69

⁸ Ibid, hlm. 14

- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Unsur mendapatkan barang atau jasa dalam pengertian konsumen di atas terbatas karena suatu hubungan hukum berdasarkan “perjanjian (jual beli, sewa menyewa, beli angsuran dan sebagainya) tetapi juga karena suatu hubungan hukum atas dasar Undang-undang Pasal 1233 jo 1234 KUH Perdata. Hal ini bisa dipahami karena seseorang yang menggunakan suatu barang atau jasa tidak hanya karena ia membeli, meminjam atau menyewanya, tetapi dapat pula ditraktir. Sebagai hadiah dan/atau pemberian baik dengan tujuan komersial maupun tidak.

2. Tahap-Tahap Transaksi Konsumen

Dalam proses pengguna barang dan/atau jasa menjadi konsumen ada tahapan transaksi yang dilalui. Tahapan-tahapan transaksi konsumen tersebut diperlukan agar dapat dengan mudah memahami akar permasalahan dan mencari jalan penyelesaiannya.

Menurut A.Z. Nasution bahwa ada tiga tahapan transaksi konsumen yaitu:

- a. Tahap pra-transaksi konsumen

Pada tahap ini transaksi seperti pembelian, penyewaan, pemberian hadiah komersial adalah sebagainya belum terjadi. Konsumen masih mencari keterangan dimana barang atau jasa yang menjadi kebutuhannya dapat diperoleh, berapa harganya dan apa pula syarat- syarat yang ia harus penuhi, serta mempertimbangkan berbagai fasilitas atau kondisi dari transaksi yang ia inginkan.

Pada tahap ini informasi tentang barang atau jasa konsumen memegang peranan penting. Informasi yang benar dan bertanggung jawab (*informative information*) merupakan kebutuhan pokok konsumen sebelum ia memutuskan mengadakan, menunda atau tidak melakukan transaksi atas barang atau jasa yang menjadi pemenuhan kebutuhan hidupnya tersebut. Putusan pilihan konsumen yang benar mengenai barang atau jasa yang ia butuhkan (*informative choice*) sangat bergantung pada kebenaran dan bertanggung jawabnya informasi yang disediakan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, dalam hal informasi yang disediakan oleh kalangan usaha yang bersangkutan, seperti produsen dan distributor.

Informasi yang setengah benar, apalagi informasi yang menipu akan menghasilkan keputusan yang keliru bagi konsumen dan pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian materil atau bahkan mungkin membahayakan kesehatan tubuh atau jiwa konsumen, karena keliru, salah atau sesat dalam mempertimbangkannya.

Berbagai informasi atas suatu barang dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti dari atau distributor sendiri, dari lembaga-lembaga

swasta seperti YLKI maupun dari pemerintah. Berbagai informasi yang disampaikan pada konsumen tersebut dapat berbentuk: (1) label/etiket pada produk, (2) kegiatan peningkatan penjualan (promosi) dengan menggunakan pamphlet, brosur, leaflet, selebaran dan sebagainya, (3) kegiatan hubungan kemasyarakatan dengan upacara-upacara pengguntingan pita. Pelepasan produk (eksport) perdana, pengadaan penyerahan hadiah atau sumbangan, (4) periklanan atau lain-lain cara memperkenalkan produk pada konsumen.

b. Tahap transaksi konsumen

Pada tahap ini transaksi konsumen sudah terjadi, seperti jual beli, sewa menyewa (rumah, mobil dan sebagainya) atau penyelenggaraan jasa (asuransi, kontruksi, perbankan dan sebagainya) telah terjadi. Berbagai syarat peralihan kepemilikan atau penikmatan, cara-cara pembayaran atau hak/kewajiban yang mengikuti merupakan hal-hal pokok bagi konsumen.

Pada transaksi dengan melakukan perikatan secara tunai biasanya tidak terlalu menimbulkan masalah, namun pada transaksi yang dilakukan secara kredit/angsuran, seperti perjanjian sewa beli, kredit perbankan, kredit perumahan dan sebagainya sering memunculkan masalah terutama perjanjian dengan “syarat-syarat baku”. Perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disebut juga dengan “perjanjian standar” (*standard contract*) adalah perjanjian yang syarat-syaratnya telah dipersiapkan terlebih dahulu yang kebanyakan ditentukan secara

sepihak oleh pengusaha (penyedia barang/jasa) dalam bentuk formulir tertentu.

Kemampuan yang lebih pada pihak pengusaha dan kelemahan pada pihak konsumen memungkinkan dicapainya kata sepakat yang bertentangan dengan undang-undang tertentu, apalagi dengan kedudukan hukum perjanjian yang hanya sebagai pelengkap (*aanvullend recht*). Maka tepat apa yang dikatakan Hondius yang mengatakan: “pembuat syarat-syarat baku bertindak sebagai pembuat undang-undang dan juga sebagai hakim-hakim swasta.

c. Tahap purna transaksi konsumen

Pada tahap ini terjadi transaksi yang disebut juga tahap “purna jual”, dimana konsumen sudah menikmati barang atau jasa yang dibeli, disewa dan sebagainya itu. Pasal 1491 KUH Perdata menentukan: “Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli adalah untuk menjadi dua hal yaitu: Pertama, penguasaan benda yang dijual secara aman dan tentram, Kedua tahap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi atau yang sedemikian rupa sehingga menerbitkan alasan untuk membatalkan pembeliannya”

Apabila barang yang dibeli sesuai dengan informasi yang disampaikan pada tahap pra-transaksi dan dilaksanakan sesuai perjanjian pada tahap transaksi, maka konsumen akan memperoleh kepuasan dari produk yang dibeli tersebut. Akan tetapi bisa saja sebaliknya konsumen menjadi sangat kecewa dengan produk yang diperolehnya karena:

- 1) Barang/jasa yang telah digunakan konsumen tidak memenuhi harapannya sebagaimana sebelumnya “dibayangkan oleh iklan” produk itu.
- 2) Barang/jasa tidak sesuai dengan mutu produk, baik sesuai dengan standar yang berlaku maupun klaim pengusaha yang bersangkutan.
- 3) Layanan purna jual yang dijanjikan pengusaha yang dijanjikan tidak cocok tentang jaminan mutu produk (guarantee) maupun penyediaan suku cadang/perlengkapan lain.

Kualitas barang yang tidak memenuhi standar misalnya kabel listrik, kompor gas, makanan, angkutan umum dan sebagainya dapat menimbulkan kerugian pada konsumen. Baik kerugian materi maupun bahaya keselamatan tubuh/jiwanya, keluarganya atau orang lain.

3. Perlindungan Hukum Konsumen

A. Z. Nasution memberikan definisi tentang hukum konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup”.

Lebih lanjut oleh A.Z. Nasution bahwa hukum konsumen itu terdiri dari rangkaian peraturan-peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Orang-orang tersebut terutama terdiri dari penyedia barang (pengusaha atau penyelenggara jasa) yang merupakan kebutuhan manusia serta konsumen pengguna barang atau jasa tersebut.

Adapun pengertian dari hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang atau jasa konsumen. Definisi tersebut hampir sama maknanya dengan pengertian “perlindungan konsumen” yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 butir 1).

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang dimaksud di atas sangat diperlukan dewasa ini karena secara universal berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pendapat para pakar menunjukkan bahwa ternyata konsumen umumnya berada pada posisi yang lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing/daya tawar. Kedudukan konsumen itu, baik yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu tidak berimbang dibandingkan dengan kedudukan pengusaha.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen diperlukan untuk memberikan perlindungan bagi kepentingan konsumen dalam hal berhadapan dengan pengusaha atau penyedia barang dan jasa konsumen. Hal apa saja yang menjadi kepentingan konsumen (*legitimate needs*) itu termuat dalam

Resolusi PBB No. 39/ 248 tahun 1985, dalam *Guidelines for costumer protection* bagian II (*General Principles*) angka 3 yaitu:

- a. Perlindungan dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan dari kepentingan tarif ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan mereka kemampuan untuk melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lain yang relevan yang memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Dari sejumlah kepentingan konsumen yang termuat dalam Resolusi PBB No. 39/248 diatas oleh A.Z. Nasution membaginya dalam tiga bentuk kepentingan yaitu:

- a. Kepentingan fisik konsumen

Kepentingan fisik konsumen dimaksud di sini adalah kepentingan badan konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan atau jiwa mereka dalam penggunaan barang atau jasa konsumen. Dalam setiap perolehan barang atau jasa konsumen, haruslah barang atau jasa itu memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen dan memberikan manfaat baginya (tubuh dan jiwanya).

Kepentingan fisik konsumen dapat terganggu apabila peroleh barang atau jasa malah menimbulkan kerugian berupa gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya (Resolusi PBB No. 39/248) huruf (a): Hasil penelitian Departemen Kesehatan RI sepanjang waktu Repelita V menunjukkan bahwa dari 5900 sampel yang diteliti ternyata 17,8% tidak memenuhi syarat kesehatan. Demikian pula hasil rangkuman laporan dari daerah-daerah sepanjang tahun 1986-1989 menunjukkan kecenderungan peningkatan secara teratur keracunan karena makanan.

b. Keuntungan tarif ekonomi konsumen

Keuntungan tarif ekonomi konsumen menghendaki agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang atau jasa kebutuhan hidup mereka. Untuk itu konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggungjawab tentang suatu produk yang menjadi kebutuhan konsumen tersebut. Konsumen juga harus mendapatkan pendidikan yang relevan untuk dapat mengerti produk konsumen yang disediakan. Tersedianya upaya penggantian kerugian yang efektif apabila mereka dirugikan dalam transaksi konsumen, serta ada kebebasan untuk membentuk organisasi atau kelompok-kelompoknya yang diikutsertakan dalam setiap proses pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan konsumen (Resolusi PBB No. 39/ 248 huruf b,c,d dan f).

Hasil optimal bagi konsumen hanya dapat dicapai apabila konsumen dalam pembelian kebutuhan hidupnya memperoleh barang/jasa senilai dengan harga yang harus dibayarnya itu.

c. Kepentingan hukum konsumen

Pemerintah RI merupakan salah satu negara yang memberikan suara setuju pada saat pengesahan Resolusi PBB No. 39/248 tahun 1985, sehingga mempunyai kewajiban yuridis dan kewajiban moral untuk menghormatinya. Untuk itu dalam Tap MPR tentang GBHN periode tahun 1993-1998 telah merumuskan pentingnya perlindungan konsumen. Selanjutnya pada tahun 1999 telah diundangkan sebuah produk hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat perlu didasarkan pada kenyataan bahwa konsumen sangat lemah bila berhadapan dengan pengusaha atau penyedia barang/jasa. Kelemahan tersebut dapat dilihat pada dua hal:

- a. Kelemahan yang melekat pada diri konsumen itu sendiri (penyebab intern), yaitu kelemahan akibat kurangnya pendidikan, kemampuan ekonomis dan lemahnya daya tawar (*bargaining position*), serta kelemahan dari segi organisasi. Resolusi PBB No. 39/248 memberikan gambaran tentang kelemahan tersebut sebagai: *Imbalances in economic terms, education levels and bargaining power*”.
- b. Kelemahan akibat suatu praktek niaga tertentu (penyebab ekstern), yaitu adanya praktek-praktek niaga negatif yang secara langsung

maupun tidak sangat merugikan konsumen. Resolusi PBB No. 39/248 pada butir 14 s/d 19 menyebutkan praktek-praktek niaga yang memerlukan pengaturan dan perlindungan dari pemerintah yaitu:

- 1) Perbuatan-perbuatan yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan;
- 2) Praktek perdagangan yang merugikan konsumen;
- 3) Pertanggungjawaban konsumen yang tidak jelas;
- 4) Persaingan tidak sehat sehingga pilihan konsumen dipersempit dan dengan harga yang menjadi mahal;
- 5) Tidak tersedianya suku cadang dan pelayanan purna jual;
- 6) Kontak baku dan penghilangan hak-hak esensial dari konsumen dan
- 7) Persyaratan kredit yang tidak adil.

Dari uraian diatas jelas bahwa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen diperlukan dalam upaya memberikan perlindungan (pengaman) bagi konsumen yang dalam berbagai hal posisinya lemah dibandingkan dengan pengusaha atau penyedia barang/jasa konsumen.