PERLINDUNGAN TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HAK ASASI MANUSIA

Yulia Susantri

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, Aceh, Indonesia

Email : Yulia.susantrii@gmail.com

Abstrak

Hak-hak konsumen merupakan salah satu jenis Hak Asasi Manusia (HAM) yang harus dilindungi. Tidak hanya dilindungi oleh hukum nasional saja, melainkan HAM telah menjadi perhatian dunia internasional dalam penegakannya. Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang dinyatakan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam sebuah negara hukum menjamin adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia dengan penegakannya melalui proses yang adil. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, yaitu meneliti bahan pustaka (data sekunder) atau penelitian hukum perpustakaan. Spesifikasi penulisan ini adalah preskriptif analitis, yaitu mengkaji, mendalami serta mencari jawaban permasalahan yang timbul dan menganalisisnya dengan tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma hukum, dalam hal ini berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen yang dilihat dari persepsi Hak Asasi Manusia. Perlindungan konsumen merupakan suatu permasalahan yang tidak pernah ada habisnya untuk dibahas. Permasalahan mengenai pelanggaran HAM berupa hak konsumen tidak hanya menjadi konsentrasi pemerintah nasional dalam bentuk peraturan perundang-undangan seperti UUD, UUPK dan lainnya, namun hal ini juga menjadi perhatian seluruh dunia. Hal ini terbukti dengan adanya beberapa aturan internasional yang mengatur mengenai hak-hak konsumen seperti WTO (*World Trade Organization*), IOCU/CI, dan ECOSOC. Pengaruh masuknya instrumen/aturan internasional seharusnya menjadi penguat aturan hukum terhadap penegakan perlindungan terhadap konsumen.

Kata Kunci : Hak Asasi Manusia, Hak Konsumen, Perlindungan Konsumen.

Abstract

Consumer rights are one type of Human Rights (HAM) that must be protected. Not only protected by national law, but human rights have become the attention of the international community in their enforcement. The State of Indonesia is a legal state as stated in the 1945 Constitution Article 1 paragraph (3). In a state of law guarantees the protection of human rights by enforcing them through a fair process. This research is a normative juridical research, namely researching library materials (secondary data) or library law research. The specification of this writing is analytical prescriptive, which is to examine, explore and seek answers to problems that arise and analyze them with legal objectives, values of justice, validity of the rule of law, legal concepts and legal norms, in this case related to the protection of consumer rights. which is seen from the perception of Human Rights. Consumer protection is a problem that never ends to be discussed. Problems regarding human rights violations in the form of consumer rights are not only the concentration of the national government in the form of laws and regulations such as the Constitution, UUPK and others, but this has also become a worldwide concern. This is evidenced by the existence of several international rules governing consumer

rights such as the WTO (World Trade Organization), IOCU/CI, and ECOSOC. The influence of the entry of international instruments/rules should be to strengthen the rule of law in the enforcement of consumer protection.

Keywords: *Human Rights, Consumer Rights, Consumer Protection.*

A. PENDAHULUAN

Sistem perdagangan yang semakin berkembang dan pesat menjadikan persaingannya semakin meningkat. Setiap pelaku usaha selalu mencari celah agar dapat meraup keuntungan sebesar-besarnya. Tak pelak akhirnya perilaku para pelaku usaha yang ambisius menjadikan mereka melupakan hak-hak konsumen. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-haknya dapat dijunjung tinggi. Namun di sisi lain, perlindungan tersebut juga harus menjaga eksistensi pelaku usaha yang sangat esensial dalam perekonomian negara. Permasalahan perlindungan konsumen ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, meskipun sebagian dari peraturan-peraturan tersebut kini sudah tidak diberlakukan lagi. Dalam beberapa kitab undang-undang juga terdapat beberapa ketentuan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pasca periode kemerdekaan Republik Indonesia sampai dengan tahun 1999, undang-undang Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Namun, pemerintah berusaha untuk memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen tersebut melalui peraturan perundang-undangan yang ada meskipun beberapa peraturan perundang-undangan tersebut belum memenuhi kriteria penegakan hukum yang seharusnya bersifat tegas dan memberikan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen (Saefuddin, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional*, 2014).

Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang dan atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang dan

atau jasa yang dikonsumsi. Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Kurangnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya menjadi faktor utama penyebab sering terjadinya eksploitasi terhadap konsumen. Tentu saja ini berkaitan dengan kurangnya pendidikan konsumen. Selain itu, pemerintah selaku penentu kebijakan, perumus, pelaksana, sekaligus pengawas atas jalannya peraturan yang telah dibuat terkesan masih kurang serius dalam menangani hal ini. Produsen yang mencari keuntungan pun masih membandel dengan menghalalkan segala cara untuk memaksimalkan keuntungan yang diperoleh tanpa memperhatikan aturan dan hak-hak masyarakat luas yang terlanggar.

Sebagai pemakai barang dan atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari hal itu. Konsumen kemudian dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.

Hak-hak konsumen merupakan salah satu jenis Hak Asasi Manusia (HAM) yang harus dilindungi. Tidak hanya dilindungi oleh hukum nasional saja, melainkan HAM telah menjadi perhatian dunia internasional dalam penegakannya. Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang dinyatakan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam sebuah negara hukum menjamin adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia dengan penegakannya melalui proses yang adil. Perlindungan terhadap hak asasi manusia tersebut dimaksudnya untuk memberikan penghormatan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia sebagai ciri penting dalam sebuah negara hukum yang demokratis. Apabila dalam suatu negara hukum hak-hak asasi manusia terabaikan atau dilanggar dengan sengaja, serta penegakannya tidak diatasi secara adil, maka negara tersebut tidak dapat disebut sebagai negara hukum yang sesungguhnya. Menurut Julius Stahl, konsep negara hukum (*rechtsstaats*) mencakup empat elemen sebagai berikut (Asshiddiqie, p. 2).

- 1) Perlindungan hak asasi manusia
- 2) Pembagian Kekuasaan
- 3) Pemerintah berdasarkan undang-undang
- 4) Peradilan Tata Usaha Negara

Berdasarkan uraian di atas, menarik untuk dibahas bagaimana perlindungan terhadap hak-hak konsumen bila ditinjau dari pandangan hak asasi manusia.

B. KAJIAN PUSTAKA

Hukum internasional dan hukum nasional memiliki sumber yang berbeda. Sebagaimana yang kita ketahui terdapat dua pandangan tentang hukum internasional, yaitu pertama, pandangan voluntarisme, yang mendasarkan berlakunya hukum internasional pada kemauan negara. Selanjutnya adalah pandangan objektivitas, yang menganggap ada dan berlakunya hukum internasional terlepas dari kemauan negara (Ridho, 2019). Dari pandangan yang berbeda tersebut menimbulkan akibat yang berbeda pula. Pandangan voluntarisme mengakibatkan hukum internasional dan hukum nasional sebagai satu perangkat hukum yang hidup berdampingan. Sedangkan pandangan objektivitas menganggap hukum internasional dan hukum nasional merupakan dua bagian dari satu kesatuan perangkat hukum. Hal ini erat kaitannya dengan ke-hirarki-an kedua perangkat hukum tersebut (Ridho, 2019).

Untuk membahas pengaruh masuknya instrumen HAM internasional ke dalam instrumen HAM nasional Indonesia, terdapat beberapa teori sebagai berikut.

1. Doktrin Inkorporasi

Doktrin yang dikembangkan di Inggris ini menganut ajaran yang mengatakan bahwa hukum internasional adalah hukum negara (*international law is the law of the land*). Doktrin ini mula-mula dikemukakan oleh ahli hukum terkenal, Blackstone, sebagai berikut: "*the law of nation, whenever any question arises which properly the object of its jurisdiction is here adopted in its full extent by the common law, and it is help to be part of the law of the land*" (Sunyowati, 2013).

Doktrin ini menganggap hukum internasional sebagai bagian hukum Inggris, akan tetapi perkembangan selanjutnya doktrin ini mengalami perubahan dalam

arti bahwa tidak lagi diterima secara mutlak. Akan tetapi sepanjang mengenai hukum kebiasaan internasional dapat dikatakan bahwa hukum kebiasaan internasional itu bertentangan dengan suatu undang-undang, baik yang lebih tua maupun yang diundangkan demikian, dan sekali ruang lingkup suatu ketentuan hukum kebiasaan internasional ditetapkan oleh keputusan mahkamah tertinggi, maka semua pengadilan terikat oleh keputusan itu sekalipun kemudian menjadi perkembangan suatu ketentuan hukum kebiasaan internasional yang bertentangan (Sunnyowati, 2013).

Menurut teori inkorporasi hukum internasional dapat diterapkan dalam hukum nasional secara otomatis tanpa adopsi khusus. Hukum internasional dianggap sudah menyatu ke dalam hukum nasional. Teori ini berlaku untuk penerapan hukum kebiasaan internasional dan hukum internasional universal.

2. Teori Transformasi

Adapun dalam penerapan hukum internasional yang bersumber dari perjanjian internasional terdapat beberapa teori, salah satunya adalah teori transformasi. Berdasarkan teori transformasi, hukum internasional yang bersumber dari perjanjian internasional yang diterapkan dalam hukum nasional apabila sudah ditransformasi ke dalam hukum nasional, baik secara formal maupun substantif. Teori transformasi berdasarkan pada pendapat pandangan positivis, bahwa aturan-aturan hukum internasional tidak dapat secara langsung diterapkan dalam hukum nasional (Tsany, n.d.).

3. Teori Delegasi

Menurut teori delegasi, aturan-aturan konstitusional hukum internasional mendelegasikan kepada masing-masing konstitusi negara, hak untuk menentukan (Tsany, n.d.):

- a. Kapan ketentuan perjanjian internasional berlaku dalam hukum nasional
- b. Cara bagaimana ketentuan perjanjian internasional dijadikan hukum nasional.

Prosedur dan metode yang digunakan negara merupakan suatu kelanjutan proses, yang dimulai dengan penutupan (persetujuan) suatu perjanjian

internasional. Tidak ada transformasi dan tidak pembentukan aturan-aturan hukum atau hukum nasional yang benar-benar baru.

C. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka (data sekunder) atau penelitian hukum perpustakaan (Soekanto & Mamudji, 2006). Spesifikasi penulisan ini adalah preskriptif analitis, yang mana berusaha untuk mengkaji, mendalami serta mencari jawaban tentang apa dan bagaimana seharusnya dari setiap permasalahan yang timbul dan menganalisisnya dengan tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma hukum, dalam hal ini berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen yang dilihat dari persepsi hak asasi manusia.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Hak Asasi Manusia

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan dan mendapatkan barang dan atau jasa dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- g. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4 tersebut di atas, terdapat pula hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak tersebut pertama kali disuarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "*A special Message for the Protection of Consumer Interest*" yang lebih dikenal dengan "*Declaration of Consumer Right*". Dalam literatur umumnya disebut "empat hak dasar konsumen" (*the four consumer basic rights*). Hak-hak dasar yang dideklarasikan meliputi (BPKN RI, 2021):

1. Hak untuk mendapat/memperoleh keamanan (*the right to safety*). Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas keamanan produk dan jasa. Di AS hak ini merupakan hak pertama dan tertua serta paling tidak kontroversial karena hak ini didukung dan disetujui oleh kalangan bisnis dan konsumen atau yang dikenal sebagai pemangku kepentingan (*stake holders*).
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*). Konsumen memiliki hak untuk mengakses dan memilih produk/jasa pada tingkat harga yang wajar. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya. Jenis pasar yang dihadapi konsumen akan menentukan apakah konsumen bebas memilih atau tidak suka membeli produk atau jasa tertentu.
3. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*). Konsumen dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sejelas jelasnya tentang suatu produk/jasa yang dibeli atau dikonsumsi. Informasi ini diperlukan konsumen atau masyarakat, agar saat memutuskan membeli tidak terjebak dalam kondisi risiko yang buruk yang mungkin timbul. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, misalnya efek samping dari mengkonsumsi suatu produk, dan adanya peringatan dalam label/kemasan produk.

4. Hak untuk didengarkan (*right to be heard*). Konsumen memiliki hak untuk didengarkan kebutuhan dan klaim, karena hak ini terkait dengan hak untuk memperoleh informasi.

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen tidak hanya menjadi permasalahan nasional, melainkan juga menjadi permasalahan internasional. Sehingga terdapat beberapa aturan perlindungan HAM menyangkut hak-hak konsumen yang bersifat internasional diserap menjadi hukum positif.

Landasan hukum perlindungan konsumen yaitu terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea keempat yang berbunyi “kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan, setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Pernyataan tersebut mengamanatkan kepada negara untuk memberi perlindungan kepada setiap warga negara dari segala bahaya yang mengancam, baik fisik, kejiwaan, maupun harta bendanya.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan dari Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas menjelaskan bahwa Undang-Undang tersebut menjadi aturan yang dapat menjamin kepastian hukum bagi konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha. Sehingga dalam memproduksi dan memperdagangkan produk pelaku usaha terikat dan memperhatikan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang ini.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum, oleh karena itu agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen baik dalam bidang hukum privat (perdata)

maupun dalam bidang hukum publik (hukum pidana dan hukum administrasi negara) (Miru & Yodo, 2017). Namun demikian, bukan berarti hukum perlindungan konsumen hanya diperuntukkan untuk melindungi konsumen saja. Kepentingan pelaku usaha pun ikut menjadi perhatian dalam substansi UUPK, hal ini dikarenakan keberadaan ekonomi nasional banyak dipengaruhi dengan keberadaan pelaku usaha (Miru & Yodo, 2017).

Batasan dalam hukum perlindungan konsumen yaitu “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat” (Sayap Bening, 2021). Oleh karena itu, upaya perlindungan konsumen harus seimbang dengan perlindungan terhadap pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik, serta menjadi upaya pencegahan timbulnya berbagai perilaku dalam kegiatan usaha yang berdampak negatif terhadap masyarakat (Sayap Bening, 2021).

Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pemerintah Indonesia memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dengan membentuk suatu payung hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Dengan adanya UUPK diharapkan memberikan perlindungan dan kepastian hukum, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha. Perlindungan tersebut diberikan secara merata dan menyeluruh dengan mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan perlindungan konsumen agar tercapainya maksud dan tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Adapun yang menjadi tujuan perlindungan konsumen sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 3 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Adanya UUPK memberikan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha, yakni dunia usaha dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang dan jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan luar negeri. Tujuan UUPK secara langsung adalah meningkatkan martabat dan kesadaran

konsumen, maka perlunya UUPK tidak lain karena kelemahan posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang dan atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen, secara tidak langsung hukum ini juga mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum dapat diterapkan secara konsekuen (Kristiyanti, 2009). Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara nasional belum dapat mengantisipasi perkembangan teknologi informasi dalam substansi penaturannya. Namun dalam tataran internasional, telah dibuat kesepakatan-kesepakatan internasional yang secara khusus dapat digunakan dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* (Wulandari, 2018).

Secara historis, perlindungan konsumen di wilayah internasional dimulai dari lahirnya gerakan-gerakan konsumen (*consumers movement*) yaitu pada awal abad ke-19, yang disebut dengan era pertama pergerakan konsumen. Amerika Serikat tercatat sebagai salah satu negara yang banyak memberikan sumbangan dalam masalah perlindungan konsumen. Pada tahun 1891, di New York terbentuk Liga Konsumen untuk pertama kalinya, kemudian pada tahun 1898 terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumers League*) di Amerika Serikat. Organisasi ini berkembang pesat sehingga pada tahun 1903, organisasi ini berkembang menjadi 64 cabang yang meliputi 20 negara bagian.

Pada sekitar tahun 1930-an, era kedua pergerakan konsumen di pentas internasional pun dimulai dengan adanya pemeriksaan terhadap barang-barang yang akan dipasarkan kepada konsumen. Para pendidik mulai menyadari pentingnya pendidikan tentang konsumen yang baik, dan masyarakat sudah mulai menyuarakan suaranya tentang hak-hak konsumen, di antaranya dengan menulis beberapa buku, salah satunya adalah buku yang berjudul *Your Money's Worth* yang ditulis oleh Stuart Chase dan F.J. Schlink pada tahun 1927.

Era ketiga pergerakan konsumen terjadi pada tahun 1960-an, dan melahirkan satu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*) (Zulham, 2013). Kemudian pada tanggal 15 Maret 1962, John F. Kennedy menyampaikan *consumers message* yang di dalamnya tercantum formulasi pokok-pokok pikiran yang sampai saat

ini dikenal sebagai hak-hak konsumen (*consumer bill of rights*) di hadapan kongres Amerika Serikat, dan sejak itu dianggap sebagai era baru perlindungan konsumen.

Negara-negara lain selain Amerika Serikat mulai mengembangkan aspek perlindungan terhadap hak-hak konsumen setelah era ketiga, walaupun sebelumnya telah lahir undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di beberapa negara tersebut. Akhirnya pada tahun 1985, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menerbitkan Resolusi PBB Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang *The Guidelines for Consumers Protection*. Dalam *Guidelines* ini, terdapat enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi, di antaranya adalah (Qustulani, 2018):

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- 3) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif; dan
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Dalam ranah internasional, perlindungan konsumen memiliki tiga sumber hukum. Ketiga sumber hukum untuk perlindungan konsumen tersebut memiliki fungsi dan tugas yang berbeda-beda, namun pada dasarnya memiliki tujuan yang sama, yaitu sama-sama ingin melindungi hak-hak konsumen. Ketiga sumber hukum internasional untuk perlindungan konsumen tersebut adalah:

1. WTO (*World Trade Organization*)

WTO atau Organisasi Perdagangan Dunia adalah organisasi internasional yang mengawasi banyak persetujuan yang mendefinisikan “aturan perdagangan” antar anggotanya. Organisasi ini didirikan pada tanggal 1 Januari 1995 menggantikan GATT,

persetujuan setelah Perang Dunia II untuk meniadakan hambatan perdagangan internasional (Aziz, 2018).

WTO merupakan satu-satunya organisasi internasional yang mengatur perdagangan antar negara. WTO berjalan berdasarkan serangkaian perjanjian yang dinegosiasikan dan disepakati oleh sejumlah besar negara di dunia yang kemudian diratifikasi melalui parlemen. Tujuan WTO yaitu membantu produsen barang dan jasa, eksportir dan importir dalam melakukan kegiatannya (Idris, 2021).

WTO merupakan pengembangan dari *General Agreement on Tariff and Trade* (GATT) atau Perjanjian Umum Bea Masuk dan Perdagangan atau yang didirikan pada tahun 1947, sebagai bagian dari kesepakatan di Bretton Woods, Amerika. Sejak saat itu, terdapat delapan perundingan dagang dimana putaran Uruguay adalah perundingan terakhir yang paling panjang dan rumit serta penuh kontroversi sebelum akhirnya melahirkan WTO, berlangsung dari September 1986 sampai dengan April 1994 (Saefuddin & Riza, 2014). Perbedaan signifikan antara GATT dan WTO terletak pada bentuknya, dimana GATT yang bertugas menyusun aturan main di bidang perdagangan internasional, tetapi bukan sebuah institusi, berbeda dengan metamorfosisnya yaitu WTO yang merupakan sebuah institusi dengan aturan yang jelas serta daya penegakan yang kuat (Saefuddin & Riza, Perlindungan Hak-Hak Konsumen E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia Dan Konvensi Internasional, 2014).

Perjanjian WTO mengikat secara hukum, Negara anggota yang tidak mematuhi perjanjian bisa diadukan oleh negara anggota lainnya karena merugikan mitra dagangnya, serta menghadapi sanksi perdagangan yang diberlakukan oleh WTO. Oleh sebab itu, sistem WTO bisa sangat berkuasa terhadap anggotanya dan mampu memaksakan aturan-aturannya, karena anggota terikat secara legal (*legally-binding*) dan keputusannya tidak dapat ditarik kembali (*irreversible*).

Secara singkat, perjanjian-perjanjian yang ada di dalam WTO terdiri dari enam bagian yaitu; perjanjian payung (kesepakatan mengenai pendirian WTO); perjanjian untuk setiap tiga isu besar yaitu barang (*goods*), pelayanan (*services*), dan hak atas kekayaan intelektual; penyelesaian sengketa; dan kajian ulang atas kebijakan dagang negara-negara anggota (*Trade Policy Reviews*).

Fungsi WTO secara umum dijabarkan dalam Pasal II Perjanjian WTO yaitu:

“Perjanjian WTO adalah untuk menyediakan “kerangka kelembagaan bersama” yang mewadahi hubungan dagang antar anggota WTO.”

Pasal III Perjanjian WTO merincikan fungsi-fungsi khusus yaitu untuk memfasilitasi pemberlakuan perjanjian-perjanjian yang terlampir dalam perjanjian WTO, untuk menyediakan wadah perundingan perjanjian dagang yang baru, untuk melaksanakan kesepakatan penyelesaian sengketa yang berisi tentang prosedur penyelesaian sengketa, untuk melaksanakan mekanisme Peninjauan Kebijakan Perdagangan, serta untuk bekerja sama dengan Dana Moneter Internasional dan Bank Dunia agar kebijakan ekonomi global dapat menjadi lebih koheren (Wikipedia, n.d.).

2. IOCU/CI (*International Organization of Consumers Union*)/(*Consumers International*)

Consumers International (CI) adalah sebuah organisasi dunia di bidang perlindungan konsumen yang berfungsi sebagai satu-satunya organisasi independen dan berwibawa, memiliki suara global bagi konsumen. Organisasi ini berada di London, Inggris (Wikipedia, *Consumers Internasional*, n.d.). *Consumers International* (CI) yang dahulunya bernama *International Organization of Consumers Union* (IOCU) merupakan sebuah wadah yang cukup berwibawa bagi gerakan konsumen internasional. Berdiri pada 1 April 1960, dengan anggota saat ini mencapai lebih dari 220 organisasi konsumen yang berasal dari sekitar 115 negara di dunia. Organisasi ini terus membangun gerakan internasional yang kuat untuk memberdayakan dan melindungi konsumen di seluruh dunia.

International Organization of Consumers Union (IOCU) berubah nama menjadi *Consumers International* (CI) sejak tahun 1995. Organisasi ini kemudian berkembang pesat dan segera menjadi mapan sebagai suara gerakan konsumen internasional yang menyuarakan tentang isu-isu seperti; standar produk dan pangan, kesehatan dan hak-hak pasien, lingkungan dan konsumsi berkelanjutan, peraturan perdagangan internasional dan utilitas publik.

3. ECOSOC (Dewan Ekonomi dan Sosial PBB)

Dewan Ekonomi dan Sosial PBB atau *Economic and Social Council* (ECOSOC) adalah dewan yang bertugas untuk membantu Majelis Umum untuk mengadakan dan mempromosikan kerjasama ekonomi sosial antar bangsa. ECOSOC merupakan

badan utama dalam kerjasama internasional, yang mengoordinasi pekerjaan-pekerjaan ekonomi dan sosial PBB yang dibentuk pada tahun 1978 dan membuat Resolusi tentang perlindungan konsumen pada tahun 1985.

Sejak deklarasi HAM PBB atau *Universal Declaration of Human Rights* lahir pada tanggal 10 Desember 1948, terbitlah berbagai perjanjian internasional, model perjanjian (*treaty*), dan pedoman (*guidelines*) yang dibuat untuk menegakkan HAM. Perjanjian internasional yang menjadi sumber standarnya adalah Sidang Umum PBB pada tanggal 16 Desember 1966 yang terdiri dari dua kovenan dan satu protokol, yaitu; *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Hak Sipil) dan *Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights*, serta *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights* (Kovenan Hak Ekosob) (Saefuddin & Riza, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia Dan Konvensi Internasional*, 2014).

Ketika Kovenan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya dibentuk, para perumusya tidak membuat ketentuan mengenai komite independen untuk memantau pelaksanaanya, dan negara anggota diminta untuk menyerahkan laporan secara bertahap kepada Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC). Oleh karena itu, pada tahun 1976 ketika Kovenan mulai diberlakukan, Ecosoc merumuskan prosedur pemantauan implementasinya sekaligus mengevaluasi laporan dari negara anggota. Dengan adanya Resolusi PBB pada tahun 1985, Ecosoc memberi wewenang bagi Negara anggota untuk membentuk sebuah komite independen yang terdiri dari 18 orang yang merupakan para ahli dengan kemampuan yang telah diakui dalam bidang HAM dan bukan merupakan perwakilan dari pemerintahannya untuk memantau implementasi Kovenan. Komite tersebut disebut dengan Komite Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (EKOSOB). Komite ini mulai menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas pada tahun 1986, selanjutnya menjadi sebuah organisasi di bawah ECOSOC.

Hak Ekosob dirancang untuk menjamin perlindungan terhadap manusia dengan sepenuhnya berdasarkan suatu pandangan bahwa manusia berhak menikmati hak, kebebasan dan keadilan sosial secara bersamaan sekaligus sebagai hak dasar manusia

di bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang harus dilindungi dan dipenuhi agar manusia terlindungi martabat dan kesejahteraannya.

Hak Ekosob memang secara umum lebih terlihat berfungsi untuk melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) dibanding sebagai perlindungan hak-hak konsumen. Namun masalah perlindungan konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari Hak Asasi Manusia (HAM), lebih khusus lagi hak-hak ekonomi yang terkandung dalam Kovenan Internasional Hak Ekosob terbentuk dari berbagai permasalahan perdagangan dunia.

Pada tanggal 11 Desember 1985, PBB telah mengadopsi model hukum (*model law*) dari *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL), prinsip dasar dari *The Model Law* adalah pengakuan terhadap para pihak untuk melakukan arbitrase dengan batasan atau larangan yang minimal. Dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik, UNCITRAL telah menetapkan Model Hukum untuk *electronic commerce* yaitu pada tahun 1996 yang kemudian direvisi pada tahun 1998. Model Hukum ini menetapkan landasan untuk mengatur otentikasi, perlengkapan, dan implikasi pesan elektronik berbasis komputer dalam transaksi secara elektronik.

UNCITRAL mendefinisikan ruang lingkup dari *e-commerce* yang sangat luas dan banyak sekali membuka peluang bisnis, mulai dari pengadaan barang dan jasa, keagenan, *leasing*, penanaman modal, keuangan, perbankan, asuransi, sampai kepada bidang usaha pengangkutan. Luasnya ruang lingkup bisnis dalam *e-commerce* akan menjadi suatu jaminan bahwa aktivitas dalam *e-commerce* akan terus berkembang.

Oleh karena itu, UNCITRAL merasa penting untuk menerbitkan model hukum yang berisi tentang panduan-panduan yang perlu diikuti oleh negara-negara anggota PBB dalam mengatasi permasalahan perlindungan konsumen *e-commerce*.

Hak Asasi Manusia yang terkandung dalam *Convention on Economic, Social, and Cultural Right* atau Konvenan Ekonomi, Sosial, dan Budaya (Hak Ekosob), tertuang dalam UU Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvensi hak Ekosob. Dengan meratifikasi kovenan tersebut berarti Indonesia telah berkomitmen dan menerima tanggung jawab untuk melaksanakan setiap kewajiban yang tertuang di dalamnya. Kewajiban negara pelaksanaan Hak Ekosob dan Hak Sipil dan Politik (Sipol) sangatlah

berbeda. Semisal, dalam pelaksanaan Hak Ekosob negara haruslah bersifat positif (aktif). Sementara, pelaksanaan Hak Sipol negara lebih dituntut negatif (pasif) (Mary, 2017).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Perlindungan konsumen merupakan suatu permasalahan yang tidak pernah ada habisnya untuk dibahas. Permasalahan mengenai pelanggaran HAM berupa hak konsumen tidak hanya menjadi konsentrasi pemerintah nasional dalam bentuk peraturan perundang-undangan seperti UUD, UUPK dan lainnya, namun hal ini juga menjadi perhatian seluruh dunia. Hal ini terbukti dengan adanya beberapa aturan internasional yang mengatur mengenai hak-hak konsumen seperti WTO (*World Trade Organization*), IOCU/CI, dan ECOSOC. Pengaruh masuknya instrumen/aturan internasional seharusnya menjadi penguat aturan hukum terhadap penegakan perlindungan terhadap konsumen. Namun sekali lagi, yang jadi permasalahannya adalah bukan pada pengaturannya, melainkan pada penegakannya.

2. Saran

Diharapkan pelaku usaha baik produsen, distributor hingga pedagang ritel, diharapkan agar dapat bertindak sesuai dengan apa yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta lebih memperhatikan apa yang menjadi kewajibannya. Kepada pemerintah diharapkan lebih serius menangani permasalahan pelanggaran hak konsumen, sehingga peraturan perundang-undangan yang sudah tersedia sedemikian rupa, ditambah lagi dengan konvensi internasional yang ditransformasi ke dalam perundang-undangan Indonesia dapat berfungsi dan dapat mewujudkan tujuan hukum seperti yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi Cet. Ke-10* (pp. 1-2). Jakarta:Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen* (pp. 10). Jakarta:Sinar Grafika.

- Muhammad Qustulani. (2018). Modul Matakuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen (pp.7). Tangerang:PSP Nusantara Press.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2006) Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, cet. Ke-9, Jakarta:Rajawali Press.
- Zulham (2013). Hukum Perlindungan Konsumen (pp.29). Jakarta:Kharisma Putra Utama.

Jurnal Ilmiah

- Dina Sunyowati. (2013). Hukum Internasional sebagai Sumber Hukum dalam Hukum Nasional (Dalam Perspektif Hubungan Hukum Internasional dan Nasional di Indonesia). Jurnal Hukum dan Keadilan. Volume 2.
- Saefuddin dan Riza LI. (2014). Perlindungan Hak-Hak Konsumen E-Commerce dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional. Jurnal Supremasi Hukum. Volume 3. Nomor 1. www.aifis-digilib.org.
- Yudha Sri Wulandari. (Desember 2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli *E-Commerce* (pp.205). Jurnal Adjudikasi. Volume 2. Nomor 2.

Website

- Ali Ridho. (2019). Hubungan Hukum Internasional dan Hukum Nasional. Perbandingan Madzhab Universitas Darussalam Gontor. Diakses pada <http://pm.unida.gontor.ac.id>
- Desy Rahmawati Aziz. (21 November 2018). Mengenal Organisasi Perdagangan Tingkat Internasional. Diakses dari <http://bahasan.id>.
- BPKN RI. (2021). Hakornas 2021: Melihat Negara Mengimplementasikan "Declaration of Consumer Right". Diakses dari <https://bpkn.go.id/posts/show/id/2224>.
- Mohd. Burhan Tsany. Status Hukum Internasional dan Perjanjian Internasional dalam Hukum Nasional Republik Indonesia (Dalam Perspektif Hukum Tata Negara). Law of Treaties (Perjanjian Internasional): Issues in Indonesia. <http://perjanjian-internasional.blogspot.com>.
- Jimly Asshiddiqie. Gagasan Negara Hukum Indonesia. Diakses dari pn-gunungsitoli.go.id.
- Muhammad Idris. (13 Desember 2021). WTO adalah Organisasi Perdagangan Dunia. Diakses dari <http://money.kompas.com>.
- Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen. (21 April 2021). www.bantuanhukum-sbm.com. Diakses dari <https://www.bantuanhukum-sbm.com/artikel-pengertian-hukum-perlindungan-konsumen>.
- Rahma Mary. (02 Mei 2017). Kalabahu 38: Memahami Hak Ekosob Bersama Rahma Mary. Diakses dari <http://bantuanhukum.or.id>.
- Wikipedia. *Consumers International*. Diakses dari <http://en.wikipedia.org>.