

Konsumen Cermat DALAM KONTRAK KLAUSULA BAKU

Oleh : Dian Ismala

Dalam dunia bisnis sekarang ini interaksi antara konsumen dengan produsen sering dilakukan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Salah satu wujud dari perjanjian itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan adanya Kontrak Baku atau *Standardized Contract*. Kontrak Baku adalah perjanjian antara KONsumen dengan pelaku usaha secara tertulis yang dalam bentuk "kontrak."

Kontrak baku biasanya dapat kita temukan berupa formulir yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah distandardisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha serta bersifat missal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (*take it or leave it contract*). Isi atau ketentuan yang terdapat didalam suatu kontrak baku disebut dengan Klausula Baku (*Standardized Clause*). Contoh dari klausula baku itu adalah Perjanjian /Kontrak dalam bidang perbankan, Asuransi, Perumahan dan lain-lain sejenisnya, bon-bon pembelian, tiket transportasi laut, udara, kereta api, Parkir dan lain sejenisnya.

Seperti telah kita ketahui bahwa sejak telah diundangnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pencantuman suatu Klausula Baku wajib dicantumkan. Klausula baku sendiri dalam UUPK didefinisikan sebagai "Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen." Tujuan dari UUPK mengatur tentang klausula baku dikarenakan bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.



KLAUSULA BAKU YANG DILARANG

Pencantuman atau penggunaan Klausula Baku tidak dilarang kecuali Klausula Baku yang isinya merugikan konsumen.

Klausula Baku yang dilarang itu meliputi:

- 1) Mengandung 8 Negatif List, meliputi:
 - Isinya mengurangi, membatasi, menghapuskan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha;
 - Isinya menciptakan kewajiban atau tanggung jawab yang dibebankan pada konsumen.
- 2) Letak dan Bentuknya itu sulit terlihat atau dibaca oleh konsumen dan pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3) 8 daftar Negatif List tersebut berisi:
 - Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsur;
 - Member kuasa kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengujrangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - Member kuasa kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengujrangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli;
 - Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - Menyatakan bahwa konsumen member kuasakepadapelaku usaha untuk pembebanan hak tanggung jawab, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

KEPUASAN PELANGGAN

LOYALITAS PELANGGAN

Sanksi Pidana

Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan dipidanan dengan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah).

KONSUMEN CERDAS

Kementerian Perdagangan telah melaksanakan Program Gerakan Konsumen Cerdas dengan memberikan lima kiat, di antaranya konsumen harus:¹

1. mampu menegakkan hak dan kewajiban sebagai pembeli barang dan jasa;
2. Konsumen harus meneliti barang dan jasa sebelum membeli;
3. memperhatikan label, manual, kartu garansi;
4. memperhatikan masa kedaluarsa;
5. Konsumen juga harus memastikan produk itu sesuai mutu kesehatan, keamanan, keselamatan, dan lingkungan.

Sementara para pelaku usaha pelaku usaha wajib beritikad baik dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produknya.

Sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kemendag merupakan koordinator penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Saat ini telah terbentuk 111 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tingkat kabupaten/kota guna melindungi hak konsumen. Tiga di antaranya telah beroperasi di Jawa Timur, yakni Kota Kediri, Kota Malang, dan Kota Surabaya. Selain itu juga akan dibentuk BPSK di daerah lainnya di Jawa Timur, seperti Nganjuk, Kota Probolinggo, dan Kabupaten Probolinggo.

SANKSI PELANGGARAN KLAUSULA BAKU

Bagi pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran larangan tersebut dapat dikenakan sanksi perdata maupun pidana.

Sanksi Perdata

Klausula Baku yang menyimpang dari ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Pernyataan batal demi hukum harus diajukan melalui gugatan ke Pengadilan Negeri oleh Konsumen yang dirugikan.

1 <http://www.antaranews.com/berita/404208/kementerian-perdagangan-minta-masyarakat-jadi-konsumen-cerdas>