

memperjuangkan hak-haknya yang telah dilanggar oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 4, hak-hak konsumen diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, kenyamanan, dan keselamatan mengonsumsi barang/jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang/jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak dalam pasal 4 juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal 7, yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antonim dalam

hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen. Selain hak-hak yang disebutkan tersebut ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang atau persaingan yang tidak sehat. Hal ini dilatarbelakangi oleh pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur yang dalam hukum dikenal dengan terminologi⁸.

Di Indonesia persaingan curang ini diatur dalam Undang-Undang No. 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, juga dalam pasal 382 bis KUHP.

Dengan demikian jelas bahwa konsumen dilindungi oleh hukum, hal ini terbukti dengan telah diaturnya hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, termasuk didalamnya juga diatur tentang segala sesuatu yang berkaitan apabila hak konsumen, misalnya siapa yang melindungi konsumen, bagaimana konsumen memperjuangkan hak-haknya.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen sesuai dengan pasal 5 Undang-Undang Perlindungan konsumen, kewajiban konsumen adalah :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa, keamanan dan keselamatan;

⁸ Endeshaw, Assafa, Internet and Ecommerce Law, Singapore: prentice Hall, 2001.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa;
 3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah;

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa dengan konsumen;
 4. Hak untuk rehabilitasi nama apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan;
 5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.
- Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah;
1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, dan jaminan atas barang/jasa yang hendak diperjual belikan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen atas barang/jasa yang diperdagangkan;
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen.

Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban bagi pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima oleh pelaku usaha.

Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturang Undang-Undang

Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.