



**Organisasi Bantuan Hukum**  
**YAYASAN**  
**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**JAWA TIMUR**

Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU – 4102.AH.01.04. Tahun 2012

Surabaya, 29 Oktober 2021

Nomor : 65/YLPK-JATIM/L-Opini/X/2021

**YLPK Jawa Timur:** Lampiran : *Fc. KTP; fe. TDLPK; fc. Badan Hukum Yayasan; fc. Sertifikat OBH*

Lembaga Perihal : **Legal Opini Kriminalisasi Masyarakat Konsumen**

Perindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

**(LPKSM) Kepada Yth,**

yang mempunyai hubungan fungsional dengan YLKI & LPKSM lainnya yang tersebar di Indonesia

**YLPK Jawa Timur:**

mengadakan kegiatan nirlaba di bidang penelitian, pengujian, pengaduan, pendidikan, informasi & advokasi, perlindungan preventif untuk kepentingan masyarakat konsumen.

Berdiri 27 Juni 2000

TDLPK Nomor:

510/1371/402.4.12/2002

**YLPK Jawa Timur:**

juga sebagai Organisasi Bantuan Hukum (OBH) Kemenhukum & HAM RI bagi masyarakat miskin di bidang

hukum perdata, pidana dan TUN.

1. **Ketua Pengadilan Negeri Surabaya**
2. **Ketua Majelis Pengadilan Negeri Surabaya**

**Pemeriksa Perkara Pidana Nomor : 658/Pid.Sus/2021/PN.Sby, tanggal 30 Maret 2021 atas nama STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN**

**Jl. Arjuno No. 16 – 18, Sawahan Kecamatan Sawahan**

**Di-**

**Kota Surabaya 60251**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur, sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), mempunyai tugas seperti yang diamanatkan dalam Pasal 44 dan Pasal 46 ayat (1) huruf c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bermaksud memberikan Legal Opini kepada Ketua Pengadilan Negeri Surabaya dan Ketua Majelis Pengadilan Negeri Surabaya pemeriksa perkara pidana Nomor : 658/Pid.Sus/2021/PN.Sby, tanggal 30 Maret 2021 atas nama STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN, sebagai berikut :

#### **I. FAKTA HUKUM**

Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN memiliki fakta hubungan hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan penyedia jasa Klinik Kecantikan L'VIORS, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN sebagai konsumen Klinik Kecantikan L'VIORS pada tanggal 25 Januari 2019, karena ada transaksi sehingga muncul hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam pasal 4, pasal 5, pasal 6, dan pasal 7 UUPK.

Sekretariat: Gedung Perkantoran Museum NU Jl. Gayungsari Timur 35, Surabaya 60234

Telp.: 031-99003334, E-mail: [admin@ylpkjatim.or.id](mailto:admin@ylpkjatim.or.id) & [ylpkjatim@yahoo.com](mailto:ylpkjatim@yahoo.com)

Website: [www.ylpkjatim.or.id](http://www.ylpkjatim.or.id)



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU - 4102.AH.01.04. Tahun 2012

2. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN mendapatkan pelayanan kecantikan sesuai rekam medik dari tanggal 25 Januari 2019 sampai dengan tanggal 19 Desember 2019, jangka waktu tersebut tidak menghilangkan status konsumen karena ada hak-hak konsumen pasca transaksi sebagaimana tercantum dalam pasal 4, pasal 45 dan pasal 27 huruf e UUPK.
3. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhannya terhadap barang dan atau jasa kecantikan yang digunakan sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf d UUPK.

## II. IDENTIVIKASI MASALAH

Berdasarkan fakta adanya transaksi pembelian barang dan atau jasa kecantikan tersebut di atas poin 1 sampai dengan poin 3 terdapat permasalahan sebagai berikut :

1. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN pada awal permulaan terjadinya ikatan hukum berdasarkan hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN memiliki status sebagai konsumen produk barang dan atau jasa kecantikan sehingga tidak terlepas dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.
3. Bahwa STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN merasa tidak puas terhadap barang dan atau jasa kecantikan yang digunakannya sehingga masih tidak ada jaminan mendapatkan perlindungan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## III. INVENTARISIR ATURAN

Berdasarkan permasalahan transaksi produk barang dan atau jasa kecantikan tersebut di atas maka permasalahan tersebut terikat pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal-pasal sebagai berikut :

- 1) Penjelasan Umum : Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU – 4102.AH.01.04. Tahun 2012

- 2) Pasal 1 angka 1, 2, dan 3 :
  1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
  2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
  3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- 3) Pasal 4 : Hak konsumen adalah :
  - a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai 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;
  - g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.
- 4) Pasal 5 : Kewajiban konsumen adalah :
  - a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
  - b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
  - c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
  - d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 5) Pasal 6 : Hak pelaku usaha adalah :



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU – 4102.AH.01.04. Tahun 2012

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
  - c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
  - d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.
- 6) Pasal 7 : Kewajiban pelaku usaha adalah :
- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
  - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
  - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
  - e. memberi 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;
  - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- 7) Pasal 27 huruf e :
- a. Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:
    - e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.
- 8) Pasal 45 :
- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
  - (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU - 4102.AH.01.04. Tahun 2012

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

#### IV. ANALISA

Berdasarkan fakta hukum serta dikaitkan dengan identifikasi masalah kemudian memasukkan dalam inventarisir rumusan pasal-pasal mendapatkan analisa sebagai berikut :

1. Bahwa antara STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN dengan Klinik Kecantikan L'VIORS pada mulanya telah terjadi ikatan hukum transaksi jual beli produk barang dan/atau jasa sehingga posisi keduanya sebagai berikut :
  - a. STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN sebagai pemakai atau pengguna produk barang dan/atau jasa dari Klinik Kecantikan L'VIORS sehingga disebut sebagai konsumen sesuai pengertian dalam pasal 1 angka 2
  - b. Klinik Kecantikan L'VIORS sebagai penyedia barang dan/atau jasa kecantikan sehingga disebut sebagai pelaku usaha sesuai pengertian dalam pasal 1 angka 3.
2. Bahwa ikatan hukum Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak mewajibkan kedua belah pihak menggunakan Akta Perjanjian dalam setiap melakukan transaksi sepanjang ada penawaran dari Klinik Kecantikan L'VIORS dan ada pembelian serta pembayaran dari STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN maka kedua belah pihak yang melakukan transaksi tersebut tunduk dan patuh terhadap hak dan kewajiban sebagaimana dalam pasal 4, pasal 5, pasal 6, dan pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan dari pihak pelaku usaha Klinik Kecantikan L'VIORS mendapatkan keuntungan sedangkan UUPK berasaskan manfaat.
3. Bahwa pasca transaksi antara kedua belah pihak, konsumen STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN masih mendapatkan perlindungan dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dapat mengeluarkan pendapat dan keluhannya terhadap pelayanan produk barang dan/atau jasa Klinik Kecantikan L'VIORS sebagaimana dalam pasal



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU – 4102.AH.01.04. Tahun 2012

4 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal tersebut sejalan dengan Ratifikasi Dunia Internasional (PBB) *Freedom to speech*.

4. Bahwa antara STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN dengan Klinik Kecantikan L'VIORS memiliki muatan sengketa konsumen walaupun transaksi sudah selesai karena sesuai dalam pasal 27 huruf e Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, lewatnya jangka waktu penuntutan sengketa konsumen selama 4 tahun dari pembelian barang dan atau jasa Klinik Kecantikan L'VIORS, kecuali antara kedua belah pihak mengadakan perjanjian tentang batas jangka waktu penuntutan.

#### V. KESIMPULAN

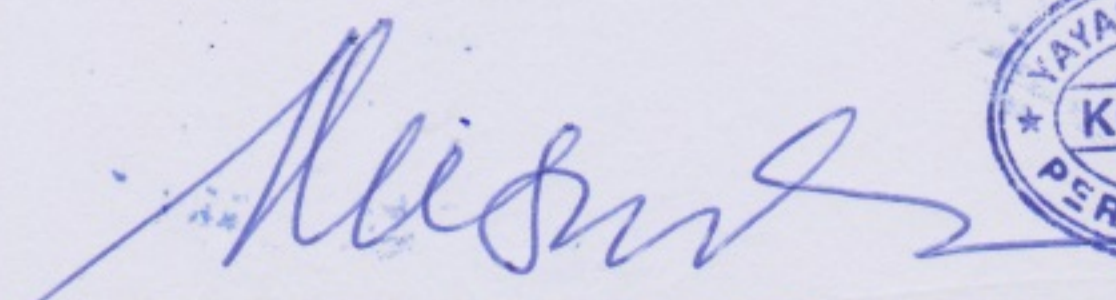
Dari hasil analisa tersebut di atas dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut :


1. Konsumen STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN berhak mendapatkan perlindungan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal mengeluarkan pendapat dan keluhan.
2. Pendapat dan keluhan konsumen STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN bukan termasuk *mens rea* (niat untuk melakukan kejahatan) tindak pidana dalam pasal 27 ayat 3 jo. pasal 45 ayat (3) UU RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Pendapat dan keluhan konsumen STELLA MONICA HENDRAWAN anak dari STEVANUS HENDRAWAN kepada Klinik Kecantikan L'VIORS bukan termasuk *actus reus* (elemen eksternal atau objek kejahatan) tindak pidana dalam pasal 27 ayat 3 jo. pasal 45 ayat (3) UU RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Hormat kami,

**Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK)  
Jawa Timur**



  
Drs. MUHAMMAD SAID SUTOMO  
Ketua

  
MUKHARROM HADI KUSUMO, SH.  
Sekretaris



Keputusan Menteri Hukum & Hak Asasi Manusia RI. Nomor: AHU - 4102.AH.01.04. Tahun 2012

Tembusan Kpd Yth,:

1. Ketua Mahkamah Agung RI
2. Jaksa Agung RI
3. Ketua Komisi Yudisial RI
4. Kepala Kepolisian RI
5. Menteri Perdagangan RI
6. Ketua Pengadilan Tinggi Surabaya
7. Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur
8. Pimpinan Penghubung Komisi Yudisial Wilayah Jawa Timur
9. Arsip.