

ABSTRAK

Suatu perkembangan kehidupan masyarakat yang dinamis dan berkembang secara pesat, di era globalisasi tak lepas dari perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Hal ini membawa dampak yang baik bagi kemajuan Indonesia terutama di bidang perekonomian karena semakin banyak ide inovasi serta inspiratif sehingga banyak pelaku usaha yang mampu menghasilkan suatu produk baik barang dan/ atau jasa. Dalam melakukan mempromosikan suatu barang dan/ atau jasa tak lepas terjadinya hubungan hukum dari kegiatan transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen, yang seringkali menimbulkan perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pemenuhan masing – masing hak dan kewajiban para pihak. Perselisihan pada umumnya adalah pada saat konsumen menggunakan suatu barang dan/ atau jasa didapati cacat produk. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana wujud pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang sudah membeli produk yang cacat serta bagaimana penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis guna melakukan penelusuran dengan melakukan wawancara terhadap pelaku usaha terkait pertanggungjawaban terhadap konsumen tentang cacat produk.

Hasil penelitian yang diperoleh, pertanggungjawaban pelaku usaha terkait cacat produk pada umumnya adalah Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) namun konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan barang dan/ atau jasa maka wujud tanggungjawab pelaku usaha adalah Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*). Pelaku usaha akan memberi ganti rugi apabila konsumen mendapat barang yang cacat. Penyelesaian sengketa pelaku usaha dengan konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui pengadilan (Litigasi) dan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (Non Litigasi).

Kata Kunci: Pelaku usaha, Konsumen, pertanggungjawaban, cacat produk.

ABSTRACT

A growing development of people's lives are increasingly dynamic and growing rapidly, in the era of globalization is not separated from the development of technology and science. This brings a good impact to the advancement of Indonesia especially in the field of economy because more and more ideas of innovation and inspiring so that many business actors who are able to produce a good product goods and/or services. In conducting a promotion of goods and/or services in the event of the legal relationship of buying and selling activities between the perpetrators with consumers, which often poses disputes between businesses and consumers in fulfilling their respective rights and obligations of the parties. A common dispute is when a consumer uses an item and/or service found defective product. The problem formulation in this writing is how the business accountability of consumers who have purchased defective products as well as how to settle disputes between businesses and consumers according to LAW No. 8 year 1999 on consumer Protection.

The method used in this research is sociological juridical. Sociological juridical approaches to conducting intercessionality by conducting interviews with related businesses with answers to consumers about product defects.

The result of research obtained, accountability of business related defects in general products is a Strict liability but consumers who suffer losses for the use of goods and/or services, the responsibility of business actors is the responsibility of the product (Product Liability). Business actors will compensate if the consumer gets a defective item. Settlement of business disputes with consumers according to UU No. 8 year 1999 on Consumer Protection can be done in two ways, namely through courts (litigation) and through Alternative Dispute Resolution (Non litigation).

Keywords: *business actors, consumers, accountability, product defects.*