

BAB II

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS BEREDARNYA

KOSMETIK ILEGAL YANG MERUGIKAN KONSUMEN

A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen

Pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap konsumen peristiwa yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Prinsip tanggung jawab dalam hukum dibedakan menjadi 5 yaitu:

1. Unsur kesalahan (*liability based on fault*).
2. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).
3. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*).
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Tanggung jawab pelaku usaha dalam menjual produk kosmetik yang ilegal dan berbahaya yaitu prinsip tanggung mutlak (*strict liability*). Berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak yang dimana pelaku usaha harus bertanggung jawab kepada konsumen yang merasa dirugikan akibat produk kosmetik yang dijual dipasaran. Prinsip pertanggung jawaban mutlak ini agar tidak ada terjadinya lagi bagi pelaku usaha untuk berbuat curang untuk menjual produk kosmetik yang dapat mengakibatkan kerugian para konsumen.

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Bahwa ganti kerugian yang dibebankan kepada pelaku usaha adalah sesuai dengan kerugian, kerusakan, atau pencemaran yang diderita oleh konsumen setelah menggunakan kosmetik ilegal dan berbahaya. Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Bahwa ganti kerugian sebagaimana dimaksud adalah ganti kerugian berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau setara nilainya, pemberian santunan, atau penggantian kerugian terhadap keuntungan yang harusnya didapat oleh konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur mengenai sanksi berupa ganti rugi, namun juga sanksi administratif kerugian paling banyak Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Sanksi administratif dibebani kepada pelaku usaha yang tidak berkendak dalam bertanggung jawab.

Jadi berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana pelaku usaha dapat bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang terkait kerugian konsumen yang diderita tergantung dari pihak yang menimbulkan kerugian. Secara umum terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum, yang dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan atau kelalaian (*fault liability* atau *liability based on fault*)

Prinsip ini merupakan prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPperdata prinsip ini terdapat pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 yang dipegang secara teguh.²³ Tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.²⁴ Berdasarkan teori *negligence*, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, apabila memenuhi syarat sebagai berikut:²⁵

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal;
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat;
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

b. Prinsip jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ... Op.Cit.*, hlm. 73.

²⁴ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak Op.Cit.*, hlm. 46.

²⁵ Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia.... Op.Cit.*, hlm. 148.

maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, yakni:

1. Pembatasan waktu gugatan
 2. Persyaratan pemberitahuan
 3. Kemungkinan adanya bantahan
 4. Persyaratan hubungan kontrak
- c. Prinsip tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*Express Warranty*)

Prinsip ini menerangkan bahwa pernyataan yang dikemukakan produsen atau merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya. Hal ini sangat penting, karena terkait dengan pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk berdasarkan informasi produsen tersebut. Pernyataan produsen terhadap produknya hanya diberlakukan bagi pembeli langsung yang bersifat eksplisit dan tegas. Akan tetapi prinsip tersebut dianggap kurang menguntungkan bagi konsumen, maka pernyataan produsen tidak hanya dalam bentuk kata-kata formal dan tertulis. Terlebih lagi, dengan adanya pernyataan

penjual ketika menawarkan produknya kepada konsumen juga termasuk janji yang mengikat produsen.²⁶

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Terdapat dua hak konsumen yang berhubungan dengan Product Liability sebagaimana Adrian Sutedi menyebutkan bahwa:²⁷

Hak untuk mendapatkan barang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik serta aman. Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi untuk mendapatkan barang dengan kuantitas dan kualitas yang bermutu.

- 1) Ketidaktahuan konsumen atas suatu produk barang yang dibelinya sering kali diperdayakan oleh pelaku usaha.
- 2) Hak untuk mendapat ganti kerugian Jika barang yang dibelinya cacat, rusak, atau telah membahayakan konsumen, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang layak. Akan tetapi, jenis ganti kerugian yang diklaimnya untuk barang yang cacat atau rusak tentu harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Artinya, konsumen tidak dapat menuntut secara berlebihan dari barang yang dibelinya dengan harga yang dibayarnya, kecuali barang yang dikonsumsi tersebut menimbulkan gangguan pada tubuh atau mengakibatkan cacat pada tubuh konsumen, maka tuntutan konsumen dapat melebihi dari harga barang yang dibelinya.

B. Dasar-Dasar Tanggung Jawab Product (*Product Liability*)

Tanggung jawab produk pada hukum perlindungan konsumen pada dasarnya mengacu sebagai tanggung jawab produsen. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang

²⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak. ... Op.Cit.*, hlm. 76.

²⁷ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 51-52.

melekat pada produk tersebut. Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas adanya:

1. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*)
2. Kelalaian (*negligence*)
3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Pada UUPK tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 sampai dengan pasal 28. Berikut merupakan pasal-pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan ketentuan yang ada pada UUPK:

Pasal 19

- 1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen,

Pasal 19 UUPK mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian

barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi harus diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi.²⁸

Sementara itu, Pasal 20 UUPK dan Pasal 21 UUPK mengatur beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Sementara itu pada Pasal 22 ditentukan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Pasal 24

- 1) pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut,
 - b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi,
- 2) pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sibebsakan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas dan/atau jasa tersebut.

Adanya pengaturan Pasal 24 ayat (1) UUPK dapat dipahami bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan konsumen sekalipun tidak memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen yang bersangkutan.

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang... Op.Cit.*, hlm. 65-66.

Tanggung jawab pada Pasal 24 ayat (1) adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Dasar pertanggungjawaban yaitu adanya syarat yang ditentukan dalam pasal tersebut, yaitu: apabila pelaku usaha lain yang menjual barang dan/atau jasa hasil produksinya kepada konsumen tidak melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut. Namun bila pelaku usaha lain yang melakukan transaksi jual beli dengan produsen, tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh produsen, atau produsen yang bersangkutan telah memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi yang diperjanjikan sebelumnya.²⁹

Gunawan dan Ahmad Yani menyebutkan bahwa Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminandan/atau garansi yang diberikan, serta penyedia suku cadang atau perbaikan.³⁰

Dalam Pasal 27 terdapat beberapa hal yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila:

- 1) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksud untuk diedarkan;
- 2) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- 3) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- 4) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- 5) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan.

²⁹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan....Op.Cit.*, hlm. 155-156.

³⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang.... Op.Cit.*, hlm. 67.

Pasal 27 merupakan pasal “penolong” bagi pelaku usaha yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen.³¹ Peristiwa Yang Menimbulkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan asas hukum perdata, dapat dikatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani menyatakan perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena:

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (yang pada umumnya dikenal dengan istilah wanprestasi).
2. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (dikenal dengan perbuatan melawan hukum).

Akibat kerugian yang diderita oleh konsumen maka yang digunakan adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Apabila terdapat hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha, maka gugatan yang digunakan adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami oleh konsumen dikarenakan tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha atau pelaku usaha, apabila konsumen menggunakan gugatan perbuatan melawan hukum maka hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah disyaratkan.

Tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk hanya digolongkan menjadi dua kategori, yaitu:³²

³¹ *Ibid.*, hlm. 67-68.

³² Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan.... Op.Cit.*, hlm. 127-129.

a. Tuntutan berdasarkan kerugian

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

b. Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga dapat menuntut ganti kerugian.

Tabel informasi pada setiap produk yang dibelinya, konsumen juga harus teliti mengenai informasi produk atau barang yang tidak sesuai dengan informasi yang tertera pada produk. Sehingga dari hal ini bisa dikatakan produsen belum memenuhi kewajibannya dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada konsumen barang dan/atau jasa dalam hal ini khususnya produk kosmetik impor.

C. Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa) dalam hubungan hukum satu

sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Obyek sengketa konsumen dibatasi hanya mengenai produk konsumen yaitu barang dan atau jasa konsumen yang pada umumnya digunakan untuk keperluan memenuhi kebutuhan konsumen pribadi, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial.³³

2. Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa

UUPK memberi dua ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagaimana tercantum pada Pasal 45 ayat (1) UUPK, yaitu 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. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tercantum pada Pasal 47 UUPK, yakni penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Menurut Janus Sidabolok penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh dengan dua cara dengan melihat Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47, yaitu:³⁴

- a. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika;
- b. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

³³ Az Nasution, *Konsumen dan... Op.Cit.*, hlm. 178.

³⁴ *Ibid.*

Dengan demikian, terdapat tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yakni:³⁵

- a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika;
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dari ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen, pertama kali harus ditempuh dengan penyelesaian sengketa dengan tuntutan seketika untuk mencapai kesepakatan. Akan tetapi, apabila kesepakatan tidak diperoleh dari cara tersebut maka dapat ditempuh melalui dua cara lainnya yakni melalui gugatan ke pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK).

D. Faktor-faktor yang Membuat Konsumen Mengonsumsi Kosmetik Impor Ilegal

Peredaran kosmetik ilegal saat ini sudah menjadi rahasia umum di kalangan masyarakat, semakin berkembangnya zaman serta kebutuhan menjadikan para pelaku usaha menggunakan berbagai cara dalam memasarkan produk-produk kosmetik yang menggunakan bahan berbahaya.³⁶

Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang membuat konsumen mengonsumsi kosmetik impor ilegal yang mengandung bahan berbahaya:

³⁵ Az Nasution, *Konsumen dan.... Op.Cit.*, hlm. 178.

³⁶ Ni Kadek Diah Sri Pratiwi, Made Nurmawati, 2019, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar yang Dijual Secara Online", *Jurnal Kertha Semaya*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, diunduh Tanggal 20 Juli 2020, pukul 13.30 WIB.

1. Kecenderungan Masyarakat membeli Kosmetik *Online*

Zaman yang semakin modern dan canggih memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan kita sekarang, namun hal ini juga banyak di salah gunakan oleh para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan penjualan, salah satunya adalah dengan menjual produk kosmetik impor ilegal secara online. Masyarakat cenderung memilih berbelanja produk kosmetik melalui situs *online* karena harga yang relatif lebih murah dibandingkan membelinya langsung di toko resmi. Banyak produk-produk yang diperjual belikan secara online diimpor secara ilegal. Kosmetik tersebut bahkan bisa juga merupakan barang replika atau tiruan. Kebanyakan konsumen tidak memperhatikan hal tersebut sehingga pasar akan terus berkembang jika masyarakat tidak peduli akan hal tersebut.

2. Pola Pikir Masyarakat Pada Hasil Instan

Kebutuhan masyarakat akan penampilan yang menarik, wajah yang rupawan, serta ditambah dengan kurun waktu yang cepat untuk memperoleh hasil tersebut menjadikan celah besar bagi para pelaku usaha kosmetik impor ilegal dalam memasarkan produk. Dengan mendapatkan hasil yang sempurna dalam waktu yang cepat membuat masyarakat khususnya konsumen produk kosmetik mau membeli produk tersebut meskipun tidak adanya jaminan dari keaslian produk kosmetik tersebut. Pola pikir masyarakat menjadi alasan utama dari maraknya peredaran kosmetik impor ilegal yang mengandung bahan berbahaya karena akibat pola pikir tersebut menjadi sebuah keharusan suatu produk kosmetik untuk bekerja instan agar diminati konsumen dan tetap dapat

bersaing di pasaran, dengan alasan peaku usaha memasukkan zat-zat berbahaya kedalam produk kosmetik agar tujuan dari hasil instan tercapai. Beberapa zat berbahaya yang umumnya terdapat di dalam kandungan kosmetik antara lain: Merkuri, Hidrokinon, Asam Retinoat, Rhodamin.

3. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Kosmetik

Berdasarkan Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen namun berdasarkan ketentuan tersebut terdapat perbedaan yang terjadi di lapangan. Pertama, mengenai hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan merupakan salah satu hak dari konsumen. Kedua, pada praktik di lapangan hak tersebut cenderung dibatasi dengan kewajiban konsumen untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi.