

SUBYEK: PERLINDUNGAN KONSUMEN

## Kasus iPad dan Perlindungan Konsumen

Sudaryatmo, KETUA PENGURUS HARIAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA

Dian Y. Negara, 42 tahun, dan Randy L. Samu, 29 tahun, saat ini sedang menjalani persidangan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Keduanya didakwa melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena telah "menjual" iPad tanpa disertai manual berbahasa Indonesia.

Tanpa bermaksud mencampuri dan mengintervensi jalannya persidangan, ada beberapa hal yang menarik untuk dijadikan pelajaran dari kasus iPad yang dialami Dian dan Randy. Benar memang ada ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf j UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ancaman terhadap pelanggaran ketentuan di atas adalah pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda maksimal sebesar Rp 2 miliar. (Pasal 62, ayat 1 UU Perlindungan Konsumen). Arti penting bagi konsumen atas adanya pengaturan bahwa barang yang beredar di Indonesia harus mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia adalah, pertama, sebagai pemenuhan hak konsumen, khususnya hak untuk mendapatkan informasi. Ada tiga aspek dalam pemenuhan hak atas informasi ini, yaitu ketersediaan informasi. Informasi tersebut menggunakan bahasa yang dipahami konsumen dan informasi tersebut ditampilkan dalam media yang dapat dengan mudah diakses oleh konsumen.

Kedua, untuk meyakinkan bahwa, sebelum konsumen membeli dan menggunakan produk tersebut, konsumen su-

dah paham benar soal produk tersebut (*product knowledge*), khususnya menyangkut kegunaan/fungsi produk tersebut, spesifikasi produk, dan mengerti apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dengan produk tersebut, serta mengerti apa yang harus dilakukan konsumen ketika ada masalah dengan produk tersebut.

Ketiga, dengan adanya manual berbahasa Indonesia, berarti besar kemungkinan produk tersebut masuk ke Indonesia secara legal dan produk tersebut dibuat dan diedarkan untuk pasar Indonesia. Keempat, produk tersebut dibuat sudah disesuaikan dengan infrastruktur yang ada di Indonesia. Sama-sama perangkat telekomunikasi, kadar sistem yang dipakai antarnegara berbeda. Jadi, ada kepastian bahwa infrastruktur yang ada di Indonesia aksesibel terhadap produk tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara spesifik mengatur bahwa informasi tersebut harus dalam bentuk buku panduan. Dengan demikian, informasi atau petunjuk penggunaan dapat dalam bentuk video tutorial.

Indonesia, dengan jumlah penduduk sebesar 240 juta, adalah pasar potensial. Untuk produk *handset*, misalnya, ada 180 juta pelanggan telepon seluler (Sumber: BRTI, Sept 2010). *Life time* produk *handset* rata-rata dua tahun. Katakanlah setengah pengguna seluler setiap dua tahun berganti *handset*, ada kebutuhan sebanyak 90 juta *handset* setiap dua tahun. Sebuah pasar yang membuat semua vendor *ngiler*.

Untuk produk telekomunikasi, misalnya, vendor yang akan memasukkan produk ke Indonesia, dengan potensi pasar yang begitu besar, juga sangat berkepentingan agar konsumen Indonesia memahami produk yang akan dipasarkan, sehingga produk yang dipasar-

kan di Indonesia juga sudah disertai dengan informasi dan petunjuk dalam bahasa Indonesia.

Ada dua model yang dilakukan produsen/vendor. Pertama, membuat secara khusus informasi dan petunjuk pemakaian dalam bahasa Indonesia untuk produk yang khusus dipasarkan di Indonesia. Kedua, membuat informasi dan petunjuk pemakaian sekaligus dalam berbagai bahasa sesuai dengan bahasa negara yang menjadi target pemasaran produk tersebut.

Dengan demikian, tidak ada yang salah dengan ketentuan adanya keharusan informasi dan/atau petunjuk dalam bahasa Indonesia dalam UU Perlindungan Konsumen. Kalaupun ada yang agak aneh, itu bukan dalam konteks substansi undang-undang, melainkan lebih pada aspek penegakan hukum. Kenapa hanya seorang Dian dan Randy yang dimintai pertanggungjawaban pidana gara-gara menjual dua buah iPad, bukan pedagang besar yang nyata-nyata melakukan hal yang sama dengan apa yang dilakukan Dian dan Randy?

Hal lain, ketika pemerintah bersama DPR menyetujui ketentuan bahwa barang dan jasa yang masuk ke pasar Indonesia harus disertai informasi dan petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia, mestinya mereka sudah mengukur bahwa pemerintah punya aparat yang mengawasi pasar domestik steril dari produk yang tidak disertai dengan informasi petunjuk pemakaian dalam bahasa Indonesia.

Fakta bahwa di lapangan, di mana dengan mudah didapatkan produk impor tanpa disertai informasi dan/atau petunjuk pemakaian dalam bahasa Indonesia, adalah bukti kegagalan pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap produk yang beredar di pasar.