

BAB III

KASUS IKAN KALENGAN YANG MENGANDUNG CACING PITA

A. Kasus Ikan Kalengan PT Heinz ABC Indonesia

PT Heinz ABC Indonesia, salah satu produsen ikan makarel dalam kemasan kaleng menyatakan telah menarik produk yang diduga mengandung cacing, seperti rekomendasi yang disampaikan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Pada surat pernyataan tertulisnya kepada Tribunnews hari ini, Jumat (30/3/2018), manajemen PT Heinz ABC menyatakan, keputusan menarik produk dari pasar sudah mereka sampaikan kepada BPOM pada tanggal 28 Maret 2018 pagi.

PT Heinz ABC Indonesia telah mengambil langkah proaktif untuk melakukan penarikan produk dari pasar, yang mana keputusan tersebut telah dikomunikasikan kepada BPOM pada tanggal 28 Maret 2018 pagi hari," sebut perusahaan ini dalam statementnya. Perusahaan ini berjanji akan melakukan investigasi terhadap permasalahan ini dan memberitahukan lebih lanjut mengenai kapan produk bebas dari kontaminasi dapat kembali dipasarkan.

PT Heinz ABC Indonesia memahami informasi yang telah dirilis oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) pada 28 Maret 2018 terkait dengan produk ikan makarel dalam kemasan kaleng di Indonesia. Perusahaan kami selalu munjung tinggi integritas dan menempatkan konsumen sebagai yang utama, dimana tindakan melakukan penarikan produk ABC Makarel secara

sukarela dari pasar merupakan bukti nyata dari penerapan nilai-nilai tersebut, sebut Heinz ABC Indonesia.

Kepala BPOM RI Penny K Lukito memaparkan kepada media terkait temuan cacing parasit dari hasil pengujian dan sampel pada 27 merk ikan kemasan atau sarden makarel yang positif mengandung cacing parasit. Penny mengatakan, ikan makarel tidak ada dalam perairan di Indonesia sehingga ikan dan bahan baku tersebut diimpor dari negara lain.

Asal usul bahan baku yang jadi umumnya yang mengandung parasit cacing umumnya adalah ikan makarel dari impor dan kalau produksi dalam negeri adalah dari bahan baku yang diimpor. Karena memang ikan makarel tidak ada dalam perairan Indonesia dan secara natural itu memang mengandung parasit cacing," kata Penny saat dikonfirmasi di Jakarta, Kamis (29/3/2018) kemarin.

Artikel ini telah tayang di Tribunnews.com dengan judul PT Heinz ABC Nyatakan Sudah Tarik Produk Makarel Kaleng yang Diduga Mengandung Cacing, <https://www.tribunnews.com/kesehatan/2018/03/30/pt-heinz-abc> nyatakan sudah tarik produk makarel kaleng yang diduga mengandung cacing. Penulis: Choirul Arifin

B. Kasus Ikan Kalengan Perspektif LBH

Temuan cacing pita pada produk ikan kalengan akhir-akhir ini menunjukkan kembali bahwa pemerintah tidak hadir dalam melindungi masyarakat, bahkan yang ada masyarakat saat ini dibuat resah. Selain itu juga

pemerintahpun seakan menyepelkan temuan cacing pita tersebut dengan menyebut cacing sebagai sumber protein.

Direktur LBH Konsumen Indonesia sekaligus Ketua YLKI Jabar Banten DKI Jakarta Firman Turmantara di Bandung Minggu 1 April 2018. Dia mengatakan, atas temuan dan pengujian ikan kalengan yang positif mengandung cacing tersebut Kepala BPOM meminta Konsumen tidak resah. Sementara Komisi IX DPR akan memanggil BPOM karena dianggap sudah meresahkan masyarakat.

Kepala BPOM membuat pernyataan bahwa konsumen tidak perlu resah atas temuan 27 merek ikan kalengan yang ada cacing pitanya. Bahkan di medsos beredar pernyataan Menteri Kesehatan yang mengatakan bahwa cacing di ikan kalengan itu berprotein. Hal ini menunjukkan tidak adanya rasa empati dan menyederhanakan masalah dan terkesan cuci tangan.

Kasus tersebut mungkin masih banyak yang belum terungkap dan seharusnya pemerintah/BPOM melakukan upaya secara maksimal yaitu lebih dulu menemukan/mengungkap kasus2 yang belum muncul sebelum masyarakat jadi korban, BPOM dan Kementerian Kesehatan adalah representasi pemerintah yang abai dari tugas, tanggung jawab dan kewajibannya melindungi dan melayani masyarakat sesuai yang diamanatkan konstitusi UUD 1945. Pernyataan para pejabat tersebut tidak pro rakyat perasaan masyarakat dan menurut perspektif UU Pelayanan Publik kedua pejabat Negara.

Atas prestasi dan kinerja kedua pejabat negara ini selayaknya Presiden mengevaluasi atau beliau berdua harus mempertanggung jawabkan perbuatannya

dengan cara mengundurkan diri ujar Firman yang juga Dosen Hukum Bisnis dan Hukum Perlindungan Konsumen Pascasarjana Universitas Pasundan. Perbedaan Jumlah Produk, Sementara itu, Firman mempertanyakan jumlah produk sarden yang diteliti oleh BPOM Bandung. BPOM RI mengumumkan 27 produk ikan makarel mengandung cacing parasit yang diduga berasal dari laut China. Pengumuman BPOM atas 27 merek ikan sarden itu adalah hasil dari pemeriksaan/kajian yang serius.

Saat ini masyarakat khususnya di Jawa Barat mempertanyakan mengapa ada perbedaan jumlah temuan tersebut. Hal ini cukup membingungkan dan menimbulkan pertanyaan kemanakah 5 merek lainnya apakah membahayakan atau tidak dan merek lain itu merek apa saja, Kepala BPOM Bandung Abdul Rohim mengakui pihaknya memang telah menguji 22 produk sarden yang sama dengan merek-merek yang diperiksa BPOM yang terdiri dari sarden lokal maupun impor. Namun memang, hasilnya negatif mengandung cacing.

Kalau Badan POM itu rekapitulasi dari hasil Uji di seluruh Indonesia. Jadi begini rilis dari pusat itu ada 27 merek dengan nomor betsnya. Dengan adanya perbedaan hasil bisa jadi nomor Bets nya beda jadi hasilnya beda, meski satu merek, Lebih jauh dia pun enggan menanggapi pernyataan BPOM maupun Menkes terkait dengan temuan cacing tersebut. Yang pasti dia hanya mengimbau masyarakat jangan mengkonsumsi ikan kaleng dengan merek dan nomor bets yang telah dirilis BPOM mengandung cacing.

BAB IV

ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA IKAN KALENGAN

A. Peran Dan Tanggung Jawab Produsen Atas Beredarnya Ikan Kalengan Yang Mengandung Cacing Parasit Serta Telah Merugikan Konsumen

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung.

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari kian meningkat telah memberikan kemandirian yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bias dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bias dengan mudah dikonsumsi.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh Undang - Undang Perlindungan Konsumen sehingga dapat melakukan sosial

kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan. Berdasarkan UU Nomor.8 Pasal 1 Ayat (1) Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen disebutkan adalah kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bias menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan Konstitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subyektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subyektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian

konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen.

Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen). Tahap perkembangan terakhir dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah dalam bentuk modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini bermakna, adanya keringanan-keringanan bagi konsumen dalam penerapan tanggung jawab berdasarkan kelalaian, namun prinsip tanggung jawab ini masih berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa transisi menuju pembentukan tanggung jawab mutlak.

Asas tanggung jawab ini dikenai dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan klausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan dipihak produsen.

Kesadaran konsumen bahwa mereka memiliki hak, kewajiban serta perlindungan hukum atas mereka harus diberdayakan dengan meningkatkan kualitas pendidikan yang layak atas mereka, mengingat faktor utama perlakuan yang semena-mena oleh produsen kepada konsumen adalah kurangnya kesadaran serta pengetahuan konsumen akan hak-hak serta kewajiban mereka.

Pemerintah sebagai perancang, pelaksana serta pengawas atas jalannya hukum dan UU tentang Perlindungan Konsumen harus benar-benar memperhatikan fenomena-fenomena yang terjadi pada kegiatan produksi dan konsumsi dewasa ini agar tujuan para produsen untuk mencari laba berjalan tanpa ada pihak yang dirugikan, demikian juga dengan konsumen yang memiliki tujuan untuk memaksimalkan kepuasan jangan sampai mereka dirugikan karena kesalahan yang dilibatkan dari proses produksi yang tidak sesuai dengan standar berproduksi yang sudah tertera dalam hukum dan UU yang telah dibuat oleh pemerintah.

Kesadaran produsen akan hak-hak konsumen juga sangat dibutuhkan agar tercipta harmonisasi tujuan tanpa membahayakan konsumen yang ingin memiliki kekuasaan maksimum. Beberapa hari belakangan ini konsumen semua dihebohkan dengan permasalahan disitanya produk ikan sarden dan makarel kalengan karena ditemukannya cacing parasite. Beberapa brand ternama yang selama ini dikenal aman memproduksi ikan kalengan pun tidak luput dari penyitaan *recall* (penarik) produk yang dilakukan oleh BPOM RI. Masyarakat awam menjadi heboh dan takut untuk mengonsumsi produk ikan sarden dan makarel kalengan.

Permasalahan ini juga sangat dikhawatirkan mampu mempengaruhi angka penjualan produk ikan kalengan di Indonesia sehingga akan berimbas pada menurunnya tingkat perekonomian nasional. Hasil penyelidikan BPOM RI menyebutkan bahwa cacing parasite dari Genus Anisakis ditemukan pada beberapa produk ikan makarel dan sarden kaleng.

Permasalahan terkait cacing parasite pada produk perikanan sebenarnya bukanlah masalah baru. Cacing-cacing parasite tersebut sebagian besar banyak ditemukan di saluran pencernaan ikan. Melalui teknik pembersihan, penanganan dan pemasakan yang tepat kontaminasi cacing parasite dapat diminimalisasi dan dikurangi. cacing-cacing tersebut diketahui dapat menyerang saluran pencernaan sehingga dapat menyebabkan diare parah, fases berdarah. Dampak yang lebih fatal jika cacing tersebut menyerang bagian hati dapat menyebabkan hepatolisis yang mampu merusak sel-sel hati sehingga menyebabkan terjadinya sirosis hati yaitu pengerasan organ hati akibat timbulnya jaringan parut karena infeksi cacing hati. Cacing hati dan cacing pita tinggal, hidup, bertelur dan menjadi larva di dalam hati bahkan telur dan larvanya bias menyebar melalui peredaran darah untuk menginfeksi organ-organ vital tubuh manusia.

Cacing parasite ini umumnya berukuran micrometer sehingga sulit dilihat dengan mata telanjang dan perlu bantuan mikroskop untuk mengindetifikasinya. Hal inilah yang mungkin menyulitkan pihak *Quality Control and Assesment* dari pihak industry ikan kalengan dalam melakukan control dan pengawasan produk akhir.

Terhadap masalah tersebut pihak industri pangan yang bergerak dibidang produksi ikan kalengan seharusnya perlu mengevaluasi beberapa langkah penanggulangan produksi dengan mengaplikasikan GMP (*Good Manufacturing Practices*), GHP (*Good Handling Practies*) dan prinsip HACCP (*hazard Analytical critical Contorl Point*).

Banyak ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor.8 Tahun 1999 ini yang dimaksud mengarahkan produsen pelaku untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka mempengaruhi pembangunan ekonomi nasional, khususnya dibidang usaha. Pemberian sanksi ini penting mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Untuk ini sanksi merupakan alat untuk mengembalikan keadaan pada keadaan semula manakala telah terjadi pelanggaran (rehabilitasi) sekaligus sebagai alat preventif bagi produsen pelaku lainnya sehigga tidak terulang lagi pebuatan yang sama.

Menurut analisa penulis meskipun penyebab adanya cacing pita didalam ikan kalengan dikarekan berasal dari ikan makarel yang diimport, tetapi menurut penulis itu tidak bisa menjadi suatu alasan bahwa adanya suatu kelalaian yang dilakukan pelaku usaha di saat memasarkan ikan kalengan ke pasaran. Tetapi bila dilihat dari perspektif undang-undang perlindungan konsumen. Pihak produsen sudah melakukan kelalaian yang fatal dikarenakan terjadinya kerugian bagi pihak konsumen harus mengganti kerugian sesuai dengan Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor.8 Tahun 1999.

PT Heinz ABC Indonesia sebagai produsen yang merasa dirugikan haknya oleh konsumen berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan Pasal 6 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor.8 Tahun 1999, Serta untuk langkah selanjutnya pihak produsen memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen bila terbukti adanya cacat produk yang di sebabkan oleh produsen itu sendiri

Bentuk pertanggung jawaban administratif yang dapat di tuntutan dari produsen sebagai pelaku usaha di atur dalam Pasal 60 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,00 pelanggaran atas ketentuan tentang :

- a. Kelalaian ganti rugi kepala konsumen (Pasal 19 ayat (2) dan (3)) ;
- b. Periklanan yang tidak memenuhi syarat (Pasal 20);
- c. Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (Pasal 25);
- d. Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang di janjikan

Pertanggung jawaban privat (keperdataan), dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggung jawaban produsen, yang di sebut dengan pelaku usaha pada Bab VI dengan judul tanggung jawab pelaku usaha, Pasal 18 – 28 ketentuan Pasal – pasal tersebut sebagai berikut :

Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya Pasal 19 menentukan :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau 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

Pasal 23 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua cara yakni pengadilan dan luar pengadilan. UUPK menyebutkan putusan yang diselesaikan melalui jalur non litigasi atau BPSK adalah final dan mengikat. Kemudian atas putusan tersebut, ada pihak-pihak yang mengajukan keberatan melalui pengadilan. Bagi penulis menyebut alur penyelesaian semacam itu keliru. Karena menurut penulis putusan BPSK final dan mengikat. Maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan dalam waktu tujuh hari kerja. Jika tidak, maka BPSK dipersilahkan untuk menyerahkan putusan kepada penyidik sesuai hukum yang berlaku. Oleh sebab itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 23 merupakan lanjutan dari ketentuan Pasal 19 yang mengatakan bahwa produsen

atau pelaku usaha menolak membayar ganti rugi kepada konsumen, produsen pelaku usaha dapat di gugat ke BPSK ataupun ke pengadilan. Jadi, bahwa tampak Pasal 19 menawarkan fasilitas jalan damai, walaupun para pihak tidak memanfaatkannya, dapat dipilih badan peradilan yang akan menyelesaikannya.

B. Bagaimana upaya hukum dalam penerapan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang sudah merugikan Pihak Pembeli/Konsumen

Upaya hukum dalam Pasal 1365 pada dasarnya adalah melindungi hak-hak konsumen yang sudah dirugikan. Hak-hak konsumen sebenarnya sudah dirumuskan secara jelas dan terinci di dalam peraturan perundangan-undangan Kitab Hukum Perdata yang semestinya diperhatikan dan dilindungi oleh pihak pelaku usaha serta dalam melakukan usaha hanya didorong untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Peristiwa terjadinya kerugian dalam mengkonsumsi makanan yang dilakukan oleh pihak produsen dan kelalaian yang dilakukan oleh pihak BPOM tersebut membuat adanya suatu kerugian yang didapatkan oleh pihak konsumen.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 kerugian yang sudah dilakukan oleh pihak produsen kepada pihak konsumen merupakan suatu peristiwa yang semestinya peranan dalam upaya hukum sudah terlaksanakan dengan pasti. Karena substansinya Pasal 1365 melindungi pihak-pihak yang sudah dirugikan, entah berbentuk materi ataupun non materi.

Berdasarkan kasus tersebut, pihak konsumen sangat merasa dirugikan karena bahwasannya cacing pita adalah suatu hewan yang merusak organ tubuh manusia. Dan dari pihak yang berwenang atas pemasaran produk yang sudah dibuat oleh pihak produsen, mereka hanya menindak lanjuti penarikan barang ikan kalengan yang sudah dipasarkan oleh pihak Produsen atas izin dari pihak BPOM. Karena minimnya pengetahuan dari pihak konsumen sulit untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha yang sudah membuat adanya kerugian bagi pihak konsumen.

Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud perbuatan melawan hukum ialah seseorang dengan sengaja melakukan sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain, maka nampaklah dengan jelas sifat aktif dari istilah melawan tersebut. Sebaliknya kalau seseorang dengan sengaja tidak melakukan sesuatu atau diam saja padahal mengetahui bahwa sesungguhnya harus melakukan suatu perbuatan untuk tidak merugikan orang lain atau dengan lain perkataan bersikap pasif saja, bahkan enggan melakukan kerugian pada orang lain, maka telah “melawan” tanpa harus menggerakkan badannya. Inilah sifat pasif dari pada istilah melawan.

Menurut penulis keterangan yang dimaksud dalam kasus adanya cacing pita dalam ikan kalengan tersebut, adanya perbuatan melawan hukum dikarenakan adanya suatu kerugian untuk konsumen yang membeli ikan kalengan tersebut. Diklarifikasikan atas Undang-Undang Perdata yang menyatakan adanya pasal perbuatan melawan hukum di uraikan dalam bentuk aktif.

Sudah jelas, apa yang dimaksud kerugian dalam perspektif hukum perdata. Karena relevansi bahwa ada pihak yang dirugikan harus menggantikan kerugian tersebut. Dalam kasus ikan kalengan yang terdapat cacing pita didalamnya, itu menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen yang membelinya. Jadi indikasi suatu perbuatan melawan hukum dalam perspektif hukum perdata sudah terbukti kejanggalan dalam suatu pemasaran produk dari pelaku usaha.

Sebagai pelaku usaha, pencipta barang atau yang disebut produsen untuk mencatumkan komposisi bahan dengan sinkronisasi barang yang dipasarkannya. Apabila barang tersebut telah dicantumkan komposisi dengan secara sinkronisasi barang yang dipasarkan oleh produsen, maka penggunaan atau pemanfaatan barang tersebut sudah tidak baik dan tidak layak dikonsumsi.

Terkait dengan kondisi barang yang tidak layak untuk dikonsumsi ini, sebagai konsumen, Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang yang konsumen beli (Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen).

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan

konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen.

Selain itu, perlu di ketahui bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 huruf f UU Perlindungan Konsumen).