

## **Perlindungan Hukum Konsumen terkait Pemberian Informasi *International Mobile Equipment Identity (IMEI)* dalam Pembelian *Smartphone* Bekas Bermerek Iphone**

Dhiya Zahra Wibowo<sup>1</sup>, Muhammad Syamsudin<sup>2</sup>

### **Abstract**

*This research aims to analyze the fulfillment of the right to consumer information related to the International Mobile Equipment Identity (IMEI) in the purchase of used smartphones branded iPhone and the liability of business actors for losses suffered by consumers. The subject matter studied is legal protection to consumers on the right to IMEI information in buying and selling used smartphones branded iPhone and the responsibility of business actors for losses suffered by consumers related to IMEI blocking in Sleman Regency. The legal research method used is normative using a statutory approach, case approach, and conceptual approach. The type of data required is qualitative data sourced from primary data and secondary data. Data was collected using interviews and literature study. The data was analyzed using a qualitative descriptive analysis method. The results show that consumer legal protection of the right to information in the sale and purchase of used smartphones branded iPhone still does not get adequate legal protection, because consumers do not get correct, clear, and honest information regarding the condition of the goods in accordance with Article 4 letter c of the GCPL Law, causing harm to consumers. Business actors also do not provide full responsibility for the IMEI blocking losses experienced by consumers, seen from the attitude of business actors who actually ask for additional fees and cannot even be contacted when consumers ask for compensation for the losses experienced.*

**Keywords :** *Smartphone Sale and Purchase, Right to Information, Consumer Protection, Responsibility.*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemenuhan hak atas informasi konsumen terkait International Mobile Equipment Identity (IMEI) dalam pembelian smartphone bekas bermerek iPhone dan pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Pokok masalah yang dikaji adalah perlindungan hukum kepada konsumen atas hak informasi IMEI dalam jual beli smartphone bekas bermerek iPhone dan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen terkait pemblokiran IMEI di Kabupaten Sleman. Metode penelitian hukum yang digunakan adalah normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Jenis data yang dibutuhkan adalah data kualitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan metode wawancara dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan metode analisis berupa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen atas hak informasi dalam jual beli smartphone bekas bermerek iPhone masih belum mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, karena konsumen tidak mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait kondisi barang sesuai Pasal 4 huruf c UUPK sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha juga tidak memberikan pertanggungjawabannya secara penuh atas kerugian pemblokiran IMEI yang dialami oleh konsumen, dilihat dari sikap pelaku usaha yang justru meminta tambahan biaya bahkan tidak dapat dihubungi ketika konsumen meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami.*

**Kata-Kata Kunci :** *Jual Beli Smartphone, Hak atas Informasi, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab.*

## **Pendahuluan**

Di zaman modern sekarang ini, *smartphone* sudah menjadi kebutuhan dan gaya hidup yang dianggap penting bagi kehidupan sehari-hari oleh masyarakat baik di kalangan pelajar, mahasiswa, guru, maupun pengusaha. Salah satu merek *smartphone* yang sangat menarik bagi masyarakat Indonesia salah satunya yakni iPhone. Hal ini lah yang memicu para pelaku usaha untuk melakukan penjualan *black market* pada penjualan iPhone khususnya iPhone

---

<sup>1</sup> Dhiya Zahra Wibowo, Mahasiswa Ilmu Hukum, Program Sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2021, E-mail: 21410512@student.uui.ac.id

<sup>2</sup> Prof. Dr. M Syamsudin, S.H., M.H., Dosen Fakultas Hukum, universitas Islam Indonesia, E-mail: 954100104@uui.ac.id

bekas kepada konsumen.<sup>3</sup> Ponsel *black market* diartikan ponsel yang didistribusikan melalui perdagangan atau aktivitas ilegal, tidak melalui jalur resmi artinya melanggar hukum peredaran alat dan perangkat yang berlaku di suatu negara.<sup>4</sup>

Dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Kominfo No. 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) disebutkan IMEI adalah nomor identitas internasional yang terdiri dari 15 (lima belas) digit, dihasilkan dari 8 (delapan) digit Type Allocation Code yang dialokasikan oleh Global System for Mobile Association untuk mengidentifikasi secara unik Alat dan/atau Perangkat HKT yang tersambung ke jaringan bergerak seluler.<sup>5</sup> Adanya IMEI diharapkan akan menghentikan *smartphone* curian supaya tidak dapat mengakses jaringan di negara tersebut.<sup>6</sup>

*Smartphone* yang dibeli melalui toko dalam negeri seperti IBOX, Digimap, serta Erafone akan terjamin bahwa IMEI terdaftar di Kementerian Perindustrian, sedangkan bagi konsumen yang membeli iPhone *ex-international* dari toko dalam negeri dapat terblokir IMEInya karena pelaku usaha tidak melakukan pendaftaran IMEI melalui Dirjen Bea dan Cukai sehingga tidak terdaftar di Kementerian Perindustrian. Hal ini menyebabkan *smartphone* tersebut tidak mendapatkan akses jaringan seluler di Indonesia. Dalam hal ini terkadang para pelaku usaha seringkali tidak jujur kepada konsumen bahwa *smartphone* yang dijual tersebut IMEInya belum terdaftar, sehingga para konsumen merasa tertipu akan hal tersebut.<sup>7</sup>

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak-hak konsumen salah satunya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen wajib disertai informasi yang sebenar-benarnya sesuai keadaan produk tersebut seperti apa, meskipun telah ada peraturan yang mengatur tentang hak-hak konsumen, namun dalam prakteknya banyak ditemui kendala-kendala yang menyebabkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi, sehingga konsumen mengalami kerugian yakni pemblokiran IMEI.

Permasalahan terkait pemblokiran IMEI pada *smartphone* bekas bermerek iPhone ini mengakibatkan kerugian pada 3 konsumen. Kasus pertama dialami oleh seorang mahasiswi bernama Anya, membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna ungu seharga Rp. 7.000.000,00 di toko berinisial AS yang merupakan distributor tidak resmi

---

<sup>3</sup> Kadek Puri Gita Pertiwi, dkk. 2023. "Perlindungan dan Penegakan Hukum Konsumen dari Peredaran Smartphone Black Market Khususnya Merek Iphone di Indonesia". *Jurnal Kertha Semaya*. Vol. 11. No. 3. hlm. 560.

<sup>4</sup> Riva'atul Adaniah Wahab. 2021. "Penerapan Regulasi Kontrol IMEI dari Sudut Pandang Pengguna Telepon Seluler". *Jurnal Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol. 19. No. 2. hlm. 122.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Kominfo No. 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* (IMEI).

<sup>6</sup> Ayu Melanie Celina Dewi. 2022. "Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (International Mobile Equipment Identity) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai". *Skripsi*. Politeknik Negeri Bali. Badung.

<sup>7</sup> Sekar Amialthoof. 2024. "Perlindungan Konsumen terkait Pemblokiran Imei dalam Pembelian Smartphone Luar Negeri". *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. hlm. 4.

beralamat di Depok, Sleman, Yogyakarta pada November 2021, namun beberapa bulan kemudian sinyal pada *smartphone* bekas bermerek iPhone yang dibeli hilang sinyal.<sup>8</sup>

Kasus kedua terjadi pada seorang pelajar bernama Dina. Ia membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna hitam seharga Rp. 6.700.000,00 di sebuah toko berinisial JC yang merupakan distributor tidak resmi beralamat di Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta pada Maret 2022 dengan informasi bahwa baterai dan IMEI aman. Beberapa bulan kemudian sekitar bulan September 2022, sinyal iPhone hilang.<sup>9</sup>

Kasus ketiga terjadi pada seorang mahasiswi bernama Zeeva. Zeeva membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna hitam seharga Rp. 5.800.000,00 pada sebuah toko berinisial SS yang merupakan distributor tidak resmi beralamat di Depok, Sleman pada tahun 2020. Informasi yang didapat bahwa IMEI, baterai, dan kondisi fisik baik serta memberikan garansi *lifetime* dengan syarat membawa nota pembelian. Setelah setahun, sinyal iPhone Zeeva hilang.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERKAIT PEMBERIAN INFORMASI *INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY* (IMEI) DALAM PEMBELIAN *SMARTPHONE* BEKAS BERMEREK IPHONE.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemenuhan hak atas informasi konsumen terkait IMEI dalam pembelian *smartphone* bekas bermerek iPhone?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone jika mengalami kerugian terkait pemblokiran IMEI?

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif yang mengkaji hukum positif terkait pemenuhan hak atas informasi IMEI dalam pembelian *smartphone* bekas bermerek iPhone. Objek penelitian meliputi *smartphone* bekas bermerek iPhone, *International Mobile Equipment Identity* (IMEI), dan responden konsumen yang mengalami pemblokiran IMEI. Pendekatan yang digunakan mencakup perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan konsumen serta data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Metode pengumpulan data mencakup wawancara dan studi pustaka. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menganalisis fakta hukum dan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Anya sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 15 Oktober 2024. Pukul 19.15 WIB.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Dina sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Senin, 3 Februari 2025. Pukul 20.30 WIB.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Zeeva, sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 4 Februari 2025. Pukul 11.00 WIB.

mengaitkannya dengan peraturan yang berlaku untuk menyimpulkan dan memecahkan masalah.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### A. Gambaran Umum terkait Transaksi Jual Beli *Smartphone* Bekas Bermerek iPhone

Perangkat *smartphone* sangat diminati oleh masyarakat modern saat ini mengingat *smartphone* digunakan dalam aktivitas sehari-hari, baik untuk berkomunikasi atau hanya sekedar bersosial media. Terdapat berbagai macam merek *smartphone*, namun salah satu merek yang sangat diminati oleh mayoritas masyarakat Indonesia yakni iPhone. iPhone merupakan sebuah merek yang berasal dari perusahaan Apple.

Secara umum proses transaksi jual beli iPhone secara *offline* atau langsung sesuai dengan yang telah disebutkan dalam ketentuan KUHPdata sebagai berikut :

#### 1. Penawaran

Proses dimulai dengan penjual melakukan penawaran terhadap suatu produk iPhone kepada pembeli. Penjual menginformasikan spesifikasi iPhone yang dijual, mulai dari harga, kapasitas penyimpanan, baterai, IMEI, dan detail lainnya. Tahap ini tentunya sangat penting bagi pembeli karena disinilah pembeli dapat mengetahui kondisi barang yang sesuai dengan keinginannya.

#### 2. Kesepakatan

Apabila penawaran diterima maka terjadi kata sepakat, dengan lahirnya kata sepakat tersebut maka lahirlah perjanjian jual beli yang mengikat kedua belah pihak. Ketika sudah terdapat perjanjian jual beli maka secara otomatis lahir hak dan kewajiban kedua belah pihak. Pembeli wajib melakukan pembayaran dan penjual wajib menyerahkan barang.

#### 3. Pembayaran

Setelah harga disepakati, pembeli kemudian melakukan pembayaran sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih. Pembayaran dapat dilakukan melalui cash, transfer bank, kartu debit, atau qris.

#### 4. Penyerahan

Setelah pembayaran diterima, penjual menyerahkan barang kepada pembeli.

### B. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen atas Hak Informasi terkait *International Mobile Equipment Identity (IMEI)* dalam Jual Beli *Smartphone* Bekas Bermerek iPhone

Hak atas Informasi yang dimiliki oleh konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni pada Pasal 4 tentang hak konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain disebutkan dalam hak konsumen, hak atas informasi juga disebutkan dalam Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha yakni pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Pada praktiknya, banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi hak atas informasi konsumen dan tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi barang yang dijual, salah satunya adalah pelaku usaha *smartphone* bekas bermerek iPhone. Beberapa kasusnya seperti dibawah ini.

Kasus pertama yang penulis dapatkan melalui wawancara dengan seorang mahasiswa bernama Anya, membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna ungu seharga Rp. 7.000.000,00 di toko berinisial AS yang merupakan distributor tidak resmi beralamat di Depok, Sleman, Yogyakarta pada November 2021, dengan informasi bahwa kondisi unit dan IMEI aman, serta adanya garansi *lifetime* jika terdapat stiker dan nota pembelian. Setelah beberapa bulan, sinyal iPhone tersebut hilang, dan meskipun sudah berpindah tempat masalah tetap ada. Ketika Anya menghubungi pihak toko, ia diberitahu bahwa terdapat pemblokiran IMEI massal di Indonesia. Anya meminta tanggung jawab dan klaim garansi, namun pihak toko justru meminta biaya tambahan sebesar Rp. 800.000 untuk perbaikan IMEI yang terblokir, padahal kerusakan bukan disebabkan oleh kesalahan Anya.<sup>11</sup>

Kasus kedua terjadi pada seorang pelajar bernama Dina. Ia membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna hitam seharga Rp. 6.700.000,00 di sebuah toko berinisial JC yang merupakan distributor tidak resmi beralamat di Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta pada Maret 2022 dengan informasi bahwa baterai dan IMEI aman. Beberapa bulan kemudian sekitar bulan September 2022, sinyal hilang. Pihak toko menjelaskan bahwa ada pemblokiran massal IMEI dan meminta Dina untuk datang ke toko dan dijelaskan akan dilakukan perbaikan, apabila terdapat masalah kembali pihak toko akan mengganti unit *smartphone* bekas bermerek iPhone tersebut. Beberapa hari kemudian sinyal kembali normal, namun setelah 3 bulan sinyal hilang lagi. Ketika Dina menghubungi toko, pihak toko menyatakan sudah tidak bertanggung jawab lagi atas masalah tersebut, bertentangan dengan perjanjian yang akan mengganti unit. Hingga saat ini, belum ada pertanggungjawaban dari pihak toko.<sup>12</sup>

Kasus ketiga terjadi pada seorang mahasiswi bernama Zeeva. Zeeva membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone dengan tipe iPhone 11 berwarna hitam seharga Rp. 5.800.000,00 pada sebuah toko berinisial SS yang merupakan distributor tidak resmi beralamat di Depok, Sleman, Yogyakarta pada tahun 2020. Pihak toko menjelaskan bahwa IMEI, baterai, dan kondisi fisik baik serta memberikan garansi *lifetime* dengan syarat membawa nota pembelian. Setelah setahun, sinyal pada *smartphone* bekas bermerek iPhone yang dibeli hilang. Ketika menghubungi pihak toko, Zeeva tidak mendapatkan balasan sama sekali. Hingga kini, sinyal masih hilang dan pihak toko tidak memberikan pertanggungjawaban meskipun ada garansi *lifetime*.<sup>13</sup>

Berdasarkan ketiga kasus di atas, dapat dilihat bahwa pelaku usaha tidak memberikan informasi dengan sebenar-benarnya mengenai barang yang akan dibeli oleh konsumen, pelaku usaha tidak menginformasikan lebih detail mengenai IMEI yang tidak resmi yang suatu saat dapat terblokir oleh pemerintah. Selain itu, pelaku usaha juga tidak memenuhi perjanjian yang telah disebutkan di awal pembelian mengenai garansi *lifetime*. Artinya, pelaku usaha tidak memberikan pertanggungjawaban yang seharusnya diberikan kepada konsumen atas kerugian materiil yang dialami oleh konsumen, pelaku usaha justru meminta tambahan

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Anya sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 15 Oktober 2024. Pukul 17.00 WIB.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Dina sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Senin, 3 Februari 2025. Pukul 20.30 WIB.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Zeeva sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 4 Februari 2025. Pukul 11.00 WIB.

bahkan tidak dapat dihubungi sama sekali. Dengan demikian, hak atas informasi yang seharusnya didapatkan oleh konsumen sesuai Pasal 4 huruf c UUPK tidak terpenuhi dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sesuai Pasal 7 huruf b UUPK.

Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan bahwa 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. Apabila dikaitkan dengan kasus di atas, maka konsumen tersebut merupakan konsumen akhir (*ultimate consumer/end consumer*), dimana barang dan/atau jasa digunakan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pribadi atau kepuasan pribadi bukan untuk diperdagangkan atau mendapatkan keuntungan.<sup>14</sup>

Kasus-kasus di atas menunjukkan masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha yang disebutkan dalam UUPK terutama pada Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b mengenai pemberian informasi yang benar, jujur, dan jelas suatu barang yang dijual. Pemenuhan dalam pemberian informasi secara benar, jujur, dan jelas merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen karena sangat berpengaruh terhadap barang yang akan dibeli. Pemberian informasi yang benar, jujur, dan jelas bertujuan supaya konsumen dapat memilih barang dengan tepat berdasarkan gambaran atas suatu barang atas informasi yang telah diberikan. Hal ini tidak sebanding dengan konsumen yang telah melakukan kewajibannya yakni beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua pelaku usaha memahami kewajiban yang sepatutnya dipenuhi guna memenuhi perlindungan konsumen. Masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan kepentingan hak konsumen untuk mendapatkan informasi secara jujur. Pelaku usaha hanya berfokus pada keuntungan yang didapat, namun mengabaikan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi.<sup>15</sup>

Menurut Troelstrup, konsumen saat ini lebih banyak membutuhkan informasi yang lebih relevan berbeda dengan sekitar 50 tahun lalu. Dikarenakan, saat ini : (1) banyaknya produk, merek, dan tentu saja penjualnya; (2) meningkatnya daya beli konsumen, (3) lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran, sehingga tidak semua orang mengetahui, (4) model-model produk lebih cepat berubah, (5) kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga melahirkan akses yang lebih besar kepada bermacam-macam penjual.<sup>16</sup>

Pelaksanaan jual beli *smartphone* bekas bermerek iPhone antara penjual dan pembeli pada prinsipnya didasarkan pada perjanjian jual beli yang tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPdata yakni :

1. Kesepakatan para pihak

---

<sup>14</sup> Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit. hlm. 13.

<sup>15</sup> Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. 2011. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) dalam Rangka Perlindungan Konsumen". *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*. Vol. 5. No. 2. hlm. 184.

<sup>16</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.. hlm. 34

Artinya para pihak yang membuat perjanjian sudah sepakat atau saling menyetujui dengan kehendak masing-masing tanpa adanya paksaan.<sup>17</sup> Dalam kasus-kasus di atas syarat ini sudah terpenuhi, dilihat dari penerimaan pembeli atas penawaran yang diberikan oleh penjual terkait *smartphone* bekas bermerek iPhone yang dijual.

2. Kecakapan melakukan perbuatan hukum

Artinya, seluruh pihak yang termasuk dalam suatu perjanjian harus memiliki kecakapan dalam hukum. Kecakapan dapat dilihat dari usia, kondisi mental, maupun keadaan hukum tertentu.<sup>18</sup> Syarat ini sudah terpenuhi dalam kasus-kasus di atas, dilihat dari pembeli dan penjual yang cakap baik dalam usia maupun kondisi mental.

3. Suatu hal tertentu

Maksud dari syarat ini adalah dalam suatu perjanjian wajib memiliki objek tertentu yakni berupa barang. Objek tersebut harus jelas dan dapat ditentukan dengan pasti oleh para pihak. Dengan demikian, kasus tersebut tidak memenuhi syarat ini dikarenakan barang yang dijual merupakan barang ilegal, artinya tidak dapat ditentukan secara sah dan jelas dalam hukum.

4. Kausa yang halal

Artinya, isi perjanjian tidak menyimpang dari ketentuan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Sudah jelas bahwa kasus di atas para penjual tidak memenuhi syarat sah kausa yang halal karena barang yang diperjualbelikan merupakan barang yang ilegal.

Syarat pertama dan kedua dalam perjanjian jual beli di atas merupakan syarat subjektif yang apabila tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak, sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif dimana apabila tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa kasus-kasus dalam pembelian *smartphone* bekas bermerek iPhone tidak memenuhi syarat ketiga dan keempat yang merupakan syarat objektif. Dengan demikian, perjanjian yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam kasus jual beli *smartphone* bekas bermerek iPhone tidak memenuhi syarat objektif, maka akibatnya perjanjian jual beli tersebut batal demi hukum atau dianggap tidak pernah ada. Artinya, barang yang telah dibeli oleh konsumen harus dikembalikan kepada pelaku usaha dan pelaku usaha wajib mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen, karena dasar pembayaran (perjanjian jual beli) dianggap tidak pernah ada, sehingga konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian uang yang telah dikeluarkan untuk membeli *smartphone* bekas bermerek iPhone tersebut.

Tidak terpenuhinya syarat objektif tidak membuat konsumen kehilangan perlindungan hukum karena dalam hal ini konsumen telah memenuhi kewajibannya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 huruf a, b, dan c UUPK yakni : (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

---

<sup>17</sup> Handri Raharjo. 2009. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Yustisia. hlm 47.

<sup>18</sup> Johanis F. Mondoringin. 2023. "Tinjauan Hukum tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPdata". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum*. Vol. XII/No. 3. hlm. 2.

dan/atau jasa; (c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, terpenuhinya ketiga kewajiban tersebut artinya konsumen telah menjalankan itikad baiknya, selain itu konsumen juga mengetahui lebih dalam terkait *smartphone* bekas bermerek iPhone yang hendak dibeli.

Konsumen telah mendengarkan dan mengikuti segala informasi maupun prosedur yang diberikan oleh pelaku usaha, hal ini merupakan bentuk implementasi *duty to search*, seperti mencari tahu bagaimana kondisi fisik produk, kondisi *battery health*, terutama IMEI. Konsumen sangat mengandalkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai IMEI, karena suatu IMEI diberikan kepada konsumen apabila barang sudah berada di tangan konsumen, pelaku usaha tidak sembarang memberikan IMEI yang ada di dalam *smartphone* yang dijual kepada konsumen sebelum adanya transaksi jual beli, sehingga sudah seharusnya pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait IMEI dalam *smartphone*. Pada praktiknya, pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur terkait IMEI kepada konsumen yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian.

Kerugian yang dialami oleh konsumen berupa kerugian materil dan immateril. Kerugian materil berupa kerugian biaya harga *smartphone* yang telah dibeli serta kerugian immateril berupa kekecewaan atas barang yang dibeli tidak sesuai dengan kesepakatan/perjanjian jual beli.

Kerugian yang dialami konsumen tentunya konsumen berhak untuk mendapatkan hak atas kerugian sebagaimana disebutkan dalam hak-hak konsumen Pasal 4 huruf h UUPK yakni : "Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." sama halnya dengan kewajiban pelaku usaha yang disebutkan pada Pasal 7 huruf g UUPK yakni : "Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan." Pada pelaksanaannya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tersebut tidak diterapkan. Konsumen yang mengalami kerugian akibat terblokirnya IMEI tidak mendapatkan kompensasi, ganti kerugian, atau penggantian barang atas kerugian tersebut. Pelaku usaha justru meminta biaya tambahan bahkan ada yang sama sekali tidak merespon komplain dari konsumen.

*Smartphone* bermerek iPhone yang telah dibeli oleh para konsumen mendapatkan informasi bahwa IMEI pada *smartphone* tersebut sudah terdaftar dan dapat digunakan dengan baik, namun saat digunakan beberapa bulan kemudian terblokir hal ini bukan merupakan kesalahan dari konsumen yang membeli melainkan menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha. Pelaku usaha yang tidak memberikan respon atau tanggapan dan/atau menolak untuk memenuhi ganti rugi sebagaimana disebutkan dalam kasus, maka berdasarkan Pasal 19 ayat (1) sampai ayat (4) pelaku usaha dapat digugat melalui peradilan sesuai dengan daerah tempat kedudukan konsumen atau dapat juga melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagaimana diatur dalam Pasal 22 UUPK. Ketiga konsumen yang telah dirugikan karena informasi yang diberikan tidak benar, jelas, dan jujur dapat mengajukan gugatan kepada peradilan sesuai dengan daerah tempat kedudukan konsumen atau BPSK.

Berdasarkan penjelasan, kasus di atas belum memperoleh perlindungan konsumen yang memadai, dapat dilihat dari perilaku pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh konsumen terutama hak atas informasi, pelaku usaha juga tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha yakni memberikan informasi yang benar. Konsumen



yang sudah menjalankan itikad baiknya seharusnya mendapatkan perlindungan hukum, namun banyak pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen dan perlindungan terhadap konsumen. Dengan demikian, kasus-kasus di atas menunjukkan konsumen belum mendapatkan perlindungan konsumen yang memadai karena pelaku usaha tidak menjalankan aturan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Pelanggaran Hak Informasi terkait *International Mobile Equipment Identity (IMEI)* dalam Transaksi Jual Beli *Smartphone* Bekas Bermerek *iPhone* yang Merugikan Konsumen**

Kerugian yang dialami konsumen tentunya wajib mendapatkan tanggung jawab dari pelaku usaha. Menurut KBBI tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (apabila terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).<sup>19</sup> Artinya, pelaku usaha wajib menanggung segala resiko yang terjadi atas barang dan/atau jasa yang dijual kepada konsumen sesuai dengan kesepakatan di awal dan jika terjadi sesuatu dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan pelaku usaha dapat dituntut maupun dipersalahkan.

Tanggung jawab dapat diberikan ketika pelaku usaha melanggar perjanjian, dengan kata lain menyerahkan produk tidak sesuai dengan perjanjian, memberikan informasi yang menyesatkan kepada konsumen, dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi.<sup>20</sup> Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 8 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

---

<sup>19</sup> KBBI <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> (diakses pada 4 Februari 2025 pukul 15.00)

<sup>20</sup> Kristania Montolalu, , et al. 2024. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan melalui Aplikasi Gojek". *Jurnal Lex Administratum*. Vol.XI. No. 04.

- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/ dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kasus jual beli *smartphone* bekas bermerek iPhone yang terdapat pada kasus menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam hal ini melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf (a) yakni tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan, dikarenakan pelaku usaha menjual barang yang merupakan barang ilegal artinya barang tersebut tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan oleh undang-undang. Oleh karena itu, sudah seharusnya pelaku usaha memberikan pertanggungjawaban terhadap barang yang dijual kepada konsumen akibat dari barang yang tidak memenuhi standar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 UUPK sebagai berikut :

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 konsumen.

Adanya peraturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 UUPK bertujuan agar pelaku usaha tidak berperilaku sewenang-wenang dalam melakukan jual beli dan wajib memberikan jaminan dan ganti rugi, faktanya banyak pelaku usaha yang melanggar isi dari Pasal 19 UUPK dilihat dari kasus yang terjadi dalam penelitian ini dimana kerugian yang dialami oleh konsumen karena *smartphone* bekas bermerek iPhone yang dibeli mengalami pemblokiran IMEI akibat perilaku pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait IMEI kepada konsumen sesuai Pasal 4 huruf c UUPK.

Konsumen yang mengalami kerugian tentunya meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha, namun kenyataannya dilihat pada kasus pertama dan ketiga yang dalam perjanjian menyebutkan bahwa pelaku usaha memberikan garansi *lifetime* (seumur hidup), namun pada kenyataannya justru pelaku usaha lari dari tanggung jawab yang seharusnya.

Begitu juga, pada kasus kedua yang menyebutkan bahwa pelaku usaha akan mengganti unit apabila masih terdapat permasalahan dalam IMEI pada *smartphone*, namun ketika hal itu terjadi pelaku usaha menyatakan tidak bertanggung jawab lagi. Tindakan pelaku usaha tersebut menunjukkan pelaku usaha mengabaikan Pasal 19 UUPK.

Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1504 KUHPPerdata yang berbunyi “penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.” Kasus dalam penelitian ini menunjukkan bahwa cacat yang ada dalam *smartphone* bekas bermerek iPhone yang dijual diketahui oleh pelaku usaha karena IMEI merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah *smartphone* dan seorang pelaku usaha tentu akan melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum dijual, sehingga cacat ini termasuk dalam cacat tersembunyi dimana pelaku usaha menyembunyikan cacat tersebut kepada konsumen. Maka dari itu, kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh perilaku pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait IMEI dapat meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha.

Lahirnya tanggung jawab bagi pelaku usaha terhadap konsumen menunjukkan bahwa :<sup>21</sup>

1. Konsumen berada pada posisi kurang diuntungkan secara ekonomis;
2. Konsumen hanya bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha;
3. Mayoritas penduduk masih memiliki tingkat pendidikan yang rendah, sehingga informasi yang diberikan akan diterima secara cepat tanpa disertai edukasi yang mendasar.

Secara umum, terdapat beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum, diantaranya :

1. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan/Kelalaian (*Negligence*)

Prinsip tanggung jawab ini bersifat subjektif, dimana suatu tanggung jawab ditentukan berdasarkan perilaku pelaku usaha. Konsumen yang ingin mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha harus berdasarkan adanya kelalaian dari pelaku usaha sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, sehingga prinsip tanggung jawab ini berdasarkan pada perilaku pelaku usaha.<sup>22</sup>

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Prinsip tanggung jawab ini menganggap bahwa tergugat dianggap selalu bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan jika tergugat tidak bersalah.<sup>23</sup>

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Nonliability*)

---

<sup>21</sup> Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Lembaga Fatimah Azzahrah. hlm. 71.

<sup>22</sup> Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. hlm. 83.

<sup>23</sup> Juldin Latama, et al. 2024. “Tanggungjawab Pelaku Usaha bagi Konsumen terhadap Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*. Vol 2. No. 1. hlm 220.

Prinsip tanggung jawab ini menganggap bahwa tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan bahwa tergugat bersalah.<sup>24</sup>

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab merupakan prinsip yang tidak berdasarkan pada kesalahan, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen, pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian tersebut tanpa perlu membuktikan sebuah kesalahan.

5. Prinsip Tanggung Jawab Pembatasan

Prinsip ini artinya pelaku usaha membatasi tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen.

Beberapa prinsip yang telah disebutkan di atas, terdapat salah satu prinsip tanggung jawab yakni prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip yang tidak berdasarkan pada kesalahan, pada prinsip ini pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Prinsip tanggung jawab ini sangat cocok bagi perlindungan konsumen mengingat lemahnya kedudukan konsumen dalam membuktikan unsur kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Diterapkannya prinsip ini, maka setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat barang dan/atau jasa yang cacat dapat menuntut ganti rugi atau kompensasi tanpa harus membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan dari pihak pelaku usaha.<sup>25</sup>

Pada Pasal 19 huruf a UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diperdagangkan. Artinya pelaku usaha wajib bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian, namun dalam Pasal 27 UUPK terdapat beberapa ketentuan yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dapat terbebas dari tanggung jawab atas kerugian konsumen apabila :

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pada Pasal 27 UUPK di atas, terdapat beberapa ayat yang kurang jelas seperti pada huruf b yakni “cacat timbul di kemudian hari” maksud dari kemudian hari tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut, bisa jadi esok harinya setelah membeli barang dan pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab atas kerugian tersebut karena adanya pengecualian dalam Pasal 27 UUPK tersebut. Kerugian konsumen bisa terjadi karena kualitas barang yang tidak baik dan pelaku usaha mengetahuinya, namun tetap dijual tanpa memberitahukan kepada konsumen. Selain itu pada huruf c yakni “cacat yang timbul kemudian akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang” hal ini tentunya harus diberitahukan oleh pelaku usaha sebelumnya kepada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui kemungkinan-

---

<sup>24</sup> *Ibid*

<sup>25</sup> Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Lembaga Fatimah Azzahrah. hlm. 98.

kemungkinan yang akan terjadi di kemudian hari. Ayat-ayat ini tentunya hanya menguntungkan salah satu pihak saja yakni pelaku usaha.<sup>26</sup>

Adanya pengecualian dalam pasal tersebut menyebabkan konsumen tidak secara mudah untuk mendapat pertanggung jawaban, padahal kerugian-kerugian yang diderita oleh konsumen sudah seharusnya mendapatkan pertanggung jawaban. Maka dari itu, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) harus diterapkan, dimana konsumen tidak perlu melakukan pembuktian karena merupakan tanggung jawab seketika tanpa perlu membuktikan unsur kesalahan.

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam perlindungan konsumen merupakan hal yang penting dikarenakan prinsip ini sangat memperjuangkan hak konsumen dalam memperoleh ganti kerugian, mengingat banyak pelaku usaha yang tidak menjalankan itikad baik seperti pada kasus-kasus di atas. Secara umum, prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan untuk menindak pelaku usaha yang menjual produk yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Jika dibandingkan dengan prinsip tanggung jawab lain, prinsip tanggung jawab mutlak dianggap lebih responsif terhadap perlindungan konsumen. Diberlakukannya prinsip ini, pelaku usaha dituntut untuk lebih waspada dan bertanggung jawab dalam memasarkan produk mereka.

Tanggung jawab merupakan mekanisme dalam hubungan hukum yang memiliki sebab-akibat. Hubungan hukum yang terjadi antar semua pihak melahirkan sebuah hak dan kewajiban. Adanya kewajiban menimbulkan sebuah tanggung jawab yang menjadi bagian akhir dari hubungan hukum tersebut apabila salah satu pihak tidak terpenuhi haknya, maka sudah seharusnya pihak yang tidak memenuhi kewajiban tersebut melakukan tanggung jawab.<sup>27</sup>

Kasus yang terjadi pada konsumen di Sleman Yogyakarta yang mengalami kerugian akibat perilaku pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajibannya untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dimana kerugian yang telah dialami oleh konsumen yakni pemblokiran IMEI diberikan pertanggungjawaban dengan memberikan ganti rugi secara langsung seketika pada saat konsumen mengalami kerugian tanpa harus membuktikan unsur kesalahan. Dengan diterapkannya prinsip ini, maka pelaku usaha tidak akan lari dari tanggung jawab yang seharusnya diberikan.

Secara umum, ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, diantaranya dapat berupa :<sup>28</sup>

1. Pengembalian sejumlah uang;
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau memiliki nilai setara;
3. Pemberian layanan perawatan kesehatan;
4. Penyediaan santunan.

---

<sup>26</sup> Fransiska Novita Eleanora. 2018. "Prinsip *Tanggung Jawab Mutlak* Pelaku Usaha terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Krtha Bhayangkara*. Vol. 12. No. 2. Hlm 223.

<sup>27</sup> Elya Mahmada dan Indri Fogar Susilowati. 2023. "Tanggung Jawab Penjual terhadap Barang yang Tidak Sesuai dalam Perjanjian Jual Beli secara Daring di Lazada". *Jurnal Hukum*. Vol. 11. No. 1. hlm. 28.

<sup>28</sup> Bustomi Abuyazid. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen". *Jurnal Unsrat*. Volume 16. No. 2. 2018. hlm. 163.

Tanggapan pelaku usaha terhadap tuntutan konsumen yang menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami sama sekali tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan yang disampaikan konsumen, pelaku usaha justru meminta tambahan biaya bahkan tidak memberikan tanggapan sama sekali, oleh karena itu berdasarkan Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai ayat (4), maka dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Artinya konsumen yang dirugikan dan/atau tidak diberi tanggapan dan/atau tidak diberikan ganti rugi, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 19 UUPK, namun dalam praktiknya menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawab ini, seperti pada kasus-kasus pembelian *smartphone* bekas bermerek iPhone yang mengalami pemblokiran IMEI dimana pelaku usaha justru meminta tambahan biaya dan tidak menanggapi kerugian konsumen. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) menjadi prinsip yang cocok dalam perlindungan konsumen karena memungkinkan konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan dari pelaku usaha, mengingat posisi konsumen yang seringkali berada pada posisi lemah. Oleh karena itu, kasus-kasus pada konsumen yang mengalami kerugian terkait pemblokiran IMEI seharusnya wajib mendapatkan tanggung jawab berupa ganti kerugian berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Jika pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab, maka berdasarkan Pasal 23 UUPK konsumen dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis menyimpulkan penelitian ini sebagai berikut :

1. Konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli *smartphone* bermerek iPhone belum mendapatkan perlindungan yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UUPK terutama hak atas informasi terkait *International Mobile Equipment Identity* (IMEI). Pelaku usaha dalam hal ini tidak memberikan informasi secara benar, jujur, dan jelas kepada konsumen, sehingga konsumen mengalami kerugian. Dengan demikian, perlindungan hukum yang seharusnya didapatkan oleh konsumen tidak terpenuhi karena pelaku usaha mengabaikan hak-hak konsumen terutama hak atas informasi yang terdapat dalam UUPK.
2. Pelaku usaha dalam penelitian ini tidak menjalankan Pasal 19 UUPK yakni memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Ditunjukkan dari perilaku pelaku usaha yang pada saat dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen justru meminta tambahan biaya bahkan tidak dapat dihubungi sama sekali. Pelaku usaha seharusnya memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh

konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) tanpa perlu membuktikan unsur kesalahan dengan memberikan ganti rugi.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha dalam menjalankan usaha wajib memahami hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, terutama dalam memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur. Apabila pelaku usaha melayani konsumen yang kurang memiliki pengetahuan yang luas terhadap barang tersebut, seharusnya diberikan pengetahuan bukan dimanfaatkan sehingga membohongi konsumen dengan tidak memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur. Pelaku usaha juga harus memahami akibat hukum dan sanksinya jika tidak mengikuti aturan yang ada dalam UUPK.
2. Perlunya pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha oleh pemerintah dalam hal ini kementerian perindustrian, bea cukai, dan kementerian perdagangan, sehingga tidak ada lagi *black market* yang dapat merugikan banyak pihak khususnya konsumen. Pemerintah harus memastikan bahwa hanya distributor resmi yang diizinkan untuk menjual produk iPhone di Indonesia.

#### Daftar Pustaka

- Ayu Melanie Celina Dewi. 2022. "Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (International Mobile Equipment Identity) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai". *Skripsi*. Politeknik Negeri Bali. Badung.
- Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit.
- Bustomi dan Auyazid. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen". *Jurnal Unsrat*. Volume 16. No. 2.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika
- Elya Mahmada dan Indri Fogar Susilowati. 2023. "Tanggung Jawab Penjual terhadap Barang yang Tidak Sesuai dalam Perjanjian Jual Beli secara Daring di Lazada". *Jurnal Hukum*. Vol. 11. No. 1
- Handri Raharjo. 2009. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Yustisia
- Johanis F. Mondoringin. 2023. "Tinjauan Hukum tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPerdara". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum*. Vol. XII/No. 3.
- Juldin Latama, et al. 2024. "Tanggungjawab Pelaku Usaha bagi Konsumen terhadap Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*. Vol. 2. No. 1.
- Kadek Puri Gita Pertiwi, et al. 2023. "Perlindungan dan Penegakan Hukum Konsumen dari Peredaran Smartphone Black Market Khususnya Merek Iphone di Indonesia". *Jurnal Kertha Semaya*. Vol. 11. No. 3.
- KBBI <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> (diakses pada 4 Februari 2025 pukul 15.00)
- Kristania Montolalu, et al. 2024. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan melalui Aplikasi Gojek". *Jurnal Lex Administratum*. Vol.XI. No. 04.

Peraturan Menteri Kominfo No. 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* (IMEI).

Ridwan Khairandy. 2016. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta : FH UII Press

Riva'atul Adaniah Wahab. 2021. "Penerapan Regulasi Kontrol IMEI dari Sudut Pandang Pengguna Telepon Seluler". *Jurnal Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol. 19. No. 2.

Sekar Amialthoof. 2024. "Perlindungan Konsumen terkait Pemblokiran Imei dalam Pembelian *Smartphone* Luar Negeri". *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. LN. 1999/ No. 22. TLN No. 3821. LL SETNEG : 35 HLM.

Wawancara dengan Anya sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 15 Oktober 2024. Pukul 19.15 WIB.

Wawancara dengan Dina sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Senin, 3 Februari 2025. Pukul 20.30 WIB.

Wawancara dengan Zeeva, sebagai konsumen *smartphone* bekas bermerek iPhone, di Yogyakarta, pada hari Selasa, 4 Februari 2025. Pukul 11.00 WIB.

Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Lembaga Fatimah Azzahrah.

Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. 2011. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) dalam Rangka Perlindungan Konsumen". *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*. Vol. 5. No. 2.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.