

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen *Smartphone* Bermerek *Iphone* dalam Pemblokiran *International Mobile Equipment Identity* (Imei) di Yogyakarta

Andi Rizqya Fitriany Sinrang¹, Eko Rial Nugroho²

Abstract

This research aims to analyze the form of legal protection for consumers in the event of blocking the IMEI on the Iphone and analyze the liability of consumers in blocking the IMEI on the Iphone. The type of research used in this research is normative juridical research with a statutory approach and a case approach. The research data source uses secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The research data collection technique in this research uses literature study and document study and the research data analysis method uses descriptive qualitative. The result of this research is the form of legal protection for consumers in the event of blocking of IMEI on i-phone is a form of preventive legal protection and repressive legal protection. Preventive legal protection to consumers is carried out by fulfilling consumer rights and fulfilling the obligations of business actors as regulated in Article 5, Article 7 and Article 8 paragraph (1) of the Consumer Protection Law, and Article 3 paragraph (1) Permenkominfo 1/2020. Forms of repressive legal protection through dispute resolution efforts with non-litigation legal steps and litigation legal steps. The liability of business actors to consumers on smartphones with unregistered IMEI is that the business actor (seller), namely the "Tepat Store" Store, provides compensation for damage and / or loss to consumers as a result of using the goods being traded in the form of a refund in the amount of the selling price of the goods purchased by the buyer (consumer), which is Rp. 6,729,000, 00 (six million seven hundred twenty-nine thousand rupiah). The buyer (consumer) is asked to return or surrender the smartphone that has been purchased to the seller with a reset condition.

Key Words: *IMEI, Consumers, Business Actors, Legal Protection*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pemblokiran terhadap IMEI pada *Iphone* dan menganalisis tanggung gugat terhadap konsumen pada pemblokiran IMEI pada *Iphone*. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Sumber data penelitian menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan studi pustaka dan studi dokumen serta metode analisis data penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pemblokiran terhadap IMEI pada *i-phone* adalah bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif kepada konsumen dilakukan dengan pemenuhan hak-hak konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 5, Pasal 7 dan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 3 ayat (1) Permenkominfo 1/2020. Bentuk perlindungan hukum represif melalui upaya penyelesaian sengketa dengan langkah hukum non litigasi dan langkah hukum litigasi. Tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen pada *smartphone* yang IMEI tidak terdaftar adalah pelaku usaha (penjual) yaitu Toko "Tepat Store" memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang yang diperdagangkan dengan berupa pengembalian uang senilai harga jual barang yang dibeli oleh pihak pembeli (konsumen), yaitu sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah). Pihak pembeli (konsumen) diminta untuk mengembalikan atau menyerahkan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset

Kata-Kata Kunci: *IMEI, Konsumen, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum*

¹ Andi Rizqya Fitriany Sinrang, Mahasiswa Program Studi Hukum Program Sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2019, E-mail: 19410256@students.uui.ac.id

² Eko Rial Nugroho, S.H., M.H., Dosen Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-mail: 094100405@uui.ac.id

Pendahuluan

Pada zaman modern ini kemajuan teknologi semakin berkembang pesat dan ini menyebabkan kemajuan di semua lini dari informasi, industri, dan lain sebagainya, dan kemajuan-kemajuan ini berdampak kepada kehidupan masyarakat dari pola hidup hingga gaya hidup sendiri semua dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang ada. Pada saat ini kemajuan dari teknologi, informasi dan industri ini telah memuat perubahan yang sangat signifikan dalam pola kehidupan zaman sekarang, yang khususnya pada perbedaan gaya hidup dari masyarakat modern dan masyarakat tradisional, yang dimana gaya hidup masyarakat modern ini lebih maju dan memungkinkan mereka melakukan transaksi yang lebih luas yakni seperti transaksi *online* melalui media. Sedangkan masyarakat tradisional lebih suka melakukan aktivitas transaksi tatap muka, seperti media sosial mereka masih memungkinkan untuk menggunakannya.³ Kemajuan dari teknologi, informasi, dan industri ini memiliki 2 dampak bagi konsumen yakni positif dan negatif.

Dari sisi positif masyarakat mendapatkan dengan mudah barang dan jasa hingga bisa mendapatkan harga yang kompetitif, sedangkan dalam sisi negatifnya masyarakat dapat dengan mudah ditipu oleh oknum pelaku usaha yang melakukan kecurangan. Pada saat ini dimana untuk melakukan perlindungan kepada masyarakat dibutuhkan kesadaran dari masyarakat sendiri akan perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi bisnis para konsumen.⁴

Perkembangan dalam bidang teknologi dan informatika saat ini telah tumbuh dengan pesat. Teknologi yang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat mulai ditinggalkan dan digantikan dengan teknologi baru yang lebih mutakhir. Salah satu produk dari perkembangan dalam bidang teknologi ini adalah telepon genggam (*handphone*). Saat ini, *handphone* merupakan barang yang dapat dimiliki oleh semua kalangan masyarakat, baik dari kalangan atas sampai kalangan bawah, dari orang dewasa sampai anak-anak, mulai dari *handphone* yang dilengkapi dengan berbagai fitur canggih sampai *handphone* yang hanya dilengkapi fitur untuk berkiriman pesan dan menelpon. *Handphone* menjadi barang yang begitu populer di masyarakat karena *handphone* memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain dari jarak jauh, kapanpun, dan di manapun. Tidak dapat dipungkiri bahwa zaman modern ini telekomunikasi telah menjadi sebuah kebutuhan yang sudah tidak dapat dipisahkan lagi dari kehidupan sehari-hari.⁵

Adanya telepon pintar atau *smartphone* memberi perubahan signifikan kepada masyarakat dengan hampir semua golongan usia menggunakannya, mulai dari golongan remaja hingga golongan dewasa.⁶ Ponsel cerdas dalam kamus *Oxford*, diartikan sebagai “ponsel yang

³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grup Media Kencana Prenada, Jakarta, 2013, Hal. 1.

⁴ Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madar Maju, Bandung, 2000, hlm. 8.

⁵ P Riftiano, *Menganalisa Bagaimana Tanggung Gugat Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Handphone Rekondisi*, hlm. 1, dikutip dari <https://repository.unair.ac.id/13313/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN%20.pdf>

⁶ Dikutip dari <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/46549/2/BAB%20I.pdf>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

melakukan banyak fungsi komputer, biasanya memiliki antarmuka layar sentuh, akses *Internet*, dan sistem operasi yang mampu menjalankan aplikasi yang diunduh”.⁷

Tentunya sebagai alat yang mempermudah pastinya juga diperoleh dengan harga yang tidak sedikit. Beberapa merek *Handphone* yang menjadi fokus kepada *Handphone* dengan merk *Iphone*. Karena spesifikasi *handphone* dari tahun ke tahun makin maju, tentunya harga yang dipatok untuk membeli *handphone* juga semakin tinggi salah satunya adalah *handphone* merk *Iphone*. Karena tingginya harga *handphone* tentunya terdapat syarat dan ketentuan garansi dalam praktik jual belinya. Berbicara mengenai garansi, hampir setiap toko mempunyai peraturan garansinya sendiri. Terdapat syarat dan ketentuan garansi yang sudah ada, namun dalam praktiknya terdapat syarat dan ketentuan garansi yang belum memenuhi syarat terhadap suatu garansi di toko yaitu pada IMEI atau jaringan yang tidak diberikan garansi.

Hal ini tidak sesuai sebagaimana ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 huruf e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang berbunyi: “memberi garansi kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang/jasa tertentu serta memberikan jaminan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan tanpa mengakibatkan kerusakan dan kerugian”. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Diharapkan dapat melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang merugikan.

Garansi toko adalah suatu jaminan yang diberikan kepada pembeli demi kenyamanan dan bentuk tanggung jawab yang dikeluarkan oleh toko. Masyarakat sudah mengenal antara diberikannya garansi langsung dalam hitungan hari ataupun berlaku hitungan bulan. garansi yang sudah diberikan kepada konsumen untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Garansi toko terhadap *handphone* yang telah dipakai pada umumnya diberlakukan dalam ketentuan hari atau sampai satu bulan. Produk yang sudah diperjualbelikan oleh pelaku usaha dengan konsumen memiliki jaminan garansi resmi sebagai alat bukti transaksi.

Penggunaan *handphone* tidak lagi memandang kelas, pekerjaan, gaji dan lain-lain karena saat ini penggunaan *handphone* merupakan kebutuhan dasar bagi manusia yang mau tidak mau harus memiliki *handphone*. Oleh karena itu perkembangan jual beli *handphone* juga berkembang pesat. Kebanyakan konsumen telepon seluler atau *handphone* di Indonesia membeli *handphone* dengan harga yang murah tanpa mengetahui efek dari *handphone* murah yang mereka beli, efek yang dimaksud seperti tidak bisa digunakan jaringannya dan tidak bisa menerima panggilan masuk. Penjualan *handphone* di Indonesia terus berkembang pesat, tidak terkecuali di kota Yogyakarta.

Adapun di kota Yogyakarta banyak toko yang menjual produk dengan harga dibawah pasar yang kualitasnya tidak jauh berbeda dengan garansi resmi seperti *I-Box*. *I-Box* adalah penyalur resmi yang memperjualbelikan produk *Apple* termasuk *Iphone* di Indonesia, sampai

⁷ Dikutip dari <https://www.merdeka.com/sumut/sejarah-perkembangan-smartphone-dari-masa-ke-masa-kln.html>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

barang yang dikirim melalui jalur resmi.⁸ Banyak sekali informasi yang disampaikan oleh penjual, terkadang tidak sesuai dengan *handphone* yang diterima pembeli, kadang garansi yang diberikan oleh penjual hanya berkisar selama 1 minggu, setelah itu apabila ada kerusakan sistem dari *handphone* si penjual dan telah melebihi batas garansi, maka penjual tidak lagi bertanggung jawab atas kerusakan tersebut, sehingga konsumen merasa dirugikan.

Dengan menjual barang yang harganya dibawah pasaran atau terbelang murah kebanyakan *handphone* yang memiliki IMEI yang tidak resmi, setiap *handphone* seperti *Android* dan *Iphone* seharusnya memiliki IMEI yang resmi. Singkatnya, *International Mobile Equipment Identity* atau IMEI adalah perpaduan 15 (lima belas) digit angka yang fungsinya sebagai identitas ponsel, semua ponsel di dunia mempunyai IMEI yang tidak serupa, IMEI pula penting guna mengetahui negara serta jaringan pertama perangkat, garansi, keterangan operator, serta uraian lainnya.⁹

Definisi IMEI menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* 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 menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* yaitu perangkat telekomunikasi telepon seluler, komputer genggam, dan komputer tablet yang berbasis *Subscriber Identification Module*. Sedangkan, tujuan utama dari pengaturan IMEI tersebut adalah guna mencegah beredarnya nomor IMEI dari suatu perangkat ponsel tersebut tidak terdaftar maka dapat dilakukan pemblokiran, atau terdapat kendala teknis lainnya seperti sinyal nomor seluler (*Subscriber Identity Module Card/SIM CARD*) yang telah dipasang tidak muncul atau hilang dan berstatus “no service”.¹⁰

Merujuk pada salah satu kasus yang ramai pada bulan November tahun 2022, yaitu salah satu seorang pembeli menyatakan rasa kecewa kepada salah satu pihak *Authorized Reseller* produk *Apple* di Indonesia, yaitu “DM” yang berada dibawah naungan PT MA melalui unggahan di akun sosial medianya terkait *International Mobile Equipment Identity* (selanjutnya disebut IMEI) yang tidak terdaftar atau peringatan “no service” (tidak mendapatkan sinyal) yang terjadi. Oleh sebab itu, Pemerintah resmi menerapkan aturan pengendalian IMEI per tanggal 18 April 202

⁸ Faza Fahrian, “Mau Beli *Iphone* Atau *Ipad*? Kamu Harus Tau Apa itu *iBox*”, Uplotify, edisi 08 November 2022, <https://www.uplotify.id/apa-itu-ibox/>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

⁹ Tim CNBC Indonesia, “Cara Cek Status IMEI Ponsel Anda Terdaftar Atau Tidak”, CNBC Indonesia, Edisi 22 Juni 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220622141136-37-349357/cara-cek-status-imei-ponsel-anda-terdaftar-atau-tidak>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

¹⁰ Xavier Nugraha, et.al., “*Caveat Venditor dalam International Mobile Equipment Identity yang Tidak Terdaftar di Indonesia*”, *Human (Hukum dan Masyarakat Madani)*, Universitas Semarang, Semarang, 2023, Vol. 3 No. 2. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/7461-23772-1-PB.pdf>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

sebagaimana tertuang pada Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 29 tahun 2019 tentang Sistem Basis Data Identitas Perangkat Telekomunikasi Bergerak serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity* (IMEI).¹¹

Lebih rinci, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 78 tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 38 Tahun 2019 tentang Ketentuan Petunjuk Penggunaan dan Jaminan Layanan Purna Jual Bagi Produk Elektronik dan Produk Telematika dan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean yang selanjutnya disebut Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor PER-13/BC/2021 juga mengatur hal yang serupa.

Jual beli *handphone Iphone* bekas harus diberikan jaminan bahwa masih ada kelayakan penggunaan sesuai dengan fungsi *handphone* pada umumnya. Terkait spesifikasi pada *handphone* baik itu perangkat internal maupun eksternal sehingga fungsional *handphone* masih terjaga. Terutama dalam IMEI yang dapat menyebabkan pengaruh besar pada kecacatan 4 *handphone* jika terkena pemblokiran. Pelaku usaha atau pihak toko memeriksa barang atau *handphone* kemudian merespon kerusakan yang dialami dengan mengganti unit baru yang masih tersegel. Karena memang ditemukan kerusakan dari *handphone* atau barang tersebut. Dari sudut pandang yang lain, jika kita hanya berpegang pada rumusan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kemudian dikaitkan dengan Pasal 45 yang mengatur tentang gugatan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, maka keluarga atau orang lain tidak dapat menuntut ganti kerugian karena mereka tidak termasuk konsumen, tetapi kerugian yang dialaminya dapat menjadi alasan untuk mengadakan tuntutan ganti kerugian.¹²

Pendekatan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang pembeli terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat pemblokiran IMEI terjadi bukan karena kesalahan dari konsumen yang membeli, namun kerugian tersebut menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha yang telah menjual barang-barang secara tidak legal atau tidak menggunakan hukum yang berlaku. Apabila pelaku usaha tidak memberikan tanggapan dan/atau menolak untuk memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Undang-Undang

¹¹ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi *International Mobile Equipment Identity*

¹² Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 1-6.

Perlindungan Konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat mengajukan gugatan ke badan peradilan di wilayah kedudukan konsumen.

Kerugian konsumen jika dikaitkan dengan prinsip pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen akan lebih efektif apabila menggunakan tanggungjawab mutlak (*strict liability*). *Strict liability* merupakan pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan namun pada prinsip ini pelaku usaha dapat langsung bertanggung jawab akibat kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Berdasarkan ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pelaku usaha akan membuat pertanggung jawaban dan mengganti kerugian atas apa yang dialami oleh konsumen.¹³

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dilihat ada permasalahan hukum terkait perlindungan hukum terhadap para pengguna produk *Apple* terhadap IMEI yang tidak terdaftar, mengingat ada kalanya tidak terdaftarnya produk IMEI bukan merupakan kesalahan pengguna produk *Apple* yang merupakan pembeli yang tidak tahu menahu terkait hal ini. Hal ini juga menimbulkan permasalahan terkait dapat atau tidaknya *Apple Authorized Reseller* juga digugat oleh pembeli terhadap pemblokiran IMEI pada produk yang dijual tentunya merugikan pembeli. Permasalahan hukum ini tentunya penting diselesaikan agar adanya perlindungan para pembeli beritikad baik (*good faith buyer*) dari produk *Apple* ini. Menekan pemberian garansi terhadap *handphone iphone* bekas dalam perlindungan hukum perlindungan konsumen.¹⁴ Maka dari itu penulis menuliskan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Smartphone* Bermerk *Iphone* Dalam Pemblokiran *International Mobile Equipment Identity (Imei)* Di Yogyakarta”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pemblokiran terhadap IMEI pada *Iphone*?
2. Bagaimana tanggung gugat terhadap konsumen pada pemblokiran IMEI pada *Iphone*?

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Sumber data penelitian menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum

¹³ Natalia Posumah, “Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law”. *Jurnal Hukum to-ra : Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*. Universitas Kristen Indonesia. 2022. Vol. 8 No. 2 <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/9638-22855-1-SM.pdf>, diakses pada tanggal 18 Agustus 2024, hlm. 166

¹⁴ Kristiyanti, Celina Tri Siwi, “*Hukum Pelindungan Konsumen*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 32.

primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan studi pustaka dan studi dokumen serta metode analisis data penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Hal Terjadinya Pemblokiran terhadap IMEI pada *Iphone*

Konsumen dalam suatu transaksi, tentu menerima produk barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pihak penjual atau pelaku usaha. Setiap barang dan/atau jasa yang beredar haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya. Transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ini merupakan suatu perjanjian sesuai dengan bunyi Pasal 1234 KUHPdata yaitu “perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”, sedangkan transaksi merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya melakukan dan menyerahkan sesuatu yaitu berupa suatu barang atau produk.

Secara sederhana, transaksi adalah merupakan bagian dari aktivitas keseharian untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, melalui proses pertukaran barang dan jasa pada suatu periode tertentu oleh masing-masing pihak yang berkepentingan dalam proses jual beli. Bagi dunia usaha jual beli dilakukan terutama untuk menjual hasil produksi atau membeli bahan baku dan bahan lainnya yang akan digunakan dalam proses produksi yang telah direncanakan sebelumnya.¹⁵

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku komersial berlangsung dalam tiga tahap. Pertama, pada tahap pra-transaksi, biasanya ditandai dengan penawaran dari mitra bisnis kepada calon pelanggan. Kedua, pada tahap transaksi konsumen, terdapat perjanjian jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen. Ketiga, fase pasca transaksi, pada fase ini barang-barang tertentu dijamin oleh mitra bisnis untuk jangka waktu terbatas, misalnya 1 (satu) tahun. Selama periode ini, keluhan konsumen tentang barang, sepanjang bukan karena kesalahan konsumen, dapat diajukan kepada perwakilan penjualan. Mitra bisnis harus bertanggung jawab atas kerusakan barang dan/atau jasa mereka yang masih dalam masa garansi. Klaim garansi dapat dilakukan terhadap pedagang jika barang tersebut tidak rusak karena penyalahgunaan konsumen tetapi karena cacat pada barang.¹⁶

Adanya kasus yang ditangani BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Yogyakarta dengan identitas pembeli adalah Nadyana Kalla Musba dengan penjual Tepat Store yang beralamat di Dabag, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DIY. Pelapor pada tanggal 31 Desember 2022 membeli sebuah *smartphone* berupa *Iphone X Inter*. Pada saat itu

¹⁵ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Bagi Investor Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 4.

¹⁶ <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10877/05.3%20bab%203.pdf?sequence=7&isAllowed=y>, diakses pada 9 Januari 2025.

penjual hanya menjelaskan bahwa *smartphone* tersebut *all operator* dengan garansi sinyal selama 60 hari, dan penjual juga menjelaskan bahwa terkadang *Iphone* terkena *cleaning* sinyal bahkan itu terjadi pada *smartphone* yang dibeli di toko seperti digimap dan IBOX. Namun penjual tidak pernah menjelaskan bahwa *smartphone* tersebut sebenarnya adalah *smartphone eks inter* dengan *IMEI* yang tidak terdaftar. Tanggal 24 Maret 2023 pembeli membeli *smartphone* kedua pada toko yang sama dan penjual juga menjelaskan hal yang sama tetapi tidak pernah menyebutkan bahwa *smartphone* tersebut merupakan *eks inter* dengan *IMEI* tidak terdaftar. Asumsi pembeli dikarenakan kedua *smartphone* dapat menggunakan *all operator* dan juga dengan adanya peraturan dari bea cukai mengenai kewajiban pendaftaran *IMEI*.¹⁷

Pembeli berpikir setelah adanya aturan pada tahun 2020 tentang semua *handphone eks inter* sudah dilarang, maka pembeli meyakini bahwa toko Tepat Store menjual barang yang sudah resmi di Indonesia. Pada tanggal 28 Maret 2023 *Iphone* yang dibeli oleh pembeli mengalami kehilangan jaringan secara tiba-tiba dan setelah dicek kembali kehilangan jaringan tersebut disebabkan karena *IMEI* yang tidak terdaftar. Pembeli meminta tanggung jawab kepada toko Tepat Store melalui komunikasi *chat* akan tetapi tidak ada penyelesaian dari pihak pemilik toko Tepat Store. Pembeli merasa dirugikan secara materiil terhadap *smartphone* yang dijual toko Tepat Store. Sehingga pembeli membawa permasalahan ini kepada BPSK Yogyakarta untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen dengan penjual.

Permasalahan antara pembeli dan penjual diselesaikan di BPSK Yogyakarta. Pihak BPSK meminta keterangan kedua pihak guna mencari solusi terbaik bagi kedua pihak. BPSK Yogyakarta menyelesaikan sengketa pembeli dengan penjual dengan cara mediasi. Hasil penyelesaian sengketa pembeli dengan penjual dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani pembeli (konsumen) dan penjual (pelaku usaha) yang bersangkutan. Perjanjian perdamaian yang dibuat secara tertulis antara pihak pembeli (konsumen) dan penjual (Pihak Toko Tepat Store) berisi penjual wajib mengembalikan uang milik konsumen sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah) dan pembeli mengembalikan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset.

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya terhadap suatu sanksi. Tujuan perlindungan hukum untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab.

Ada 3 (tiga) bagian hak yang menjadi prinsip dasar terkait hak konsumen:¹⁸

1. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan atau materi
2. Hak memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang terbilang wajar
3. Hak memperoleh penyelesaian sengketa yang wajar terhadap kasus yang dihadapi

¹⁷ Wawancara dengan BPSK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 16 juli 2024

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 25

Ada 2 (dua) perlindungan hukum meliputi, *pertama*, perlindungan hukum preventif, merupakan perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Adanya pengaturan dalam peraturan perundang-undangan dimaksudkan mencegah pelanggaran dan memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. *Kedua*, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila terjadi sengketa.

Berkaitan dengan perlindungan hukum preventif bagi konsumen yang terblokir IMEI *smartphone*-nya sehingga tidak dapat digunakan dapat dilakukan dengan pemenuhan hak-hak konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diantaranya adalah *pertama*, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; *kedua*, konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; *ketiga*, konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha di antaranya, *pertama*, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; *kedua*, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; *ketiga*, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adanya jaminan atas mendapatkan barang/jasa sesuai dengan kondisi yang dijanjikan, jaminan atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa merupakan hak perlu diwujudkan. Hak tersebut dimaksudkan agar konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang baik sesuai dengan peruntukannya, sehingga mendapatkan manfaat dan keuntungan dalam menggunakan barang dan/atau jasa tersebut. Konsekuensi keberadaan hak tersebut mewajibkan setiap barang dan/atau jasa harus memenuhi standar dan syarat-syarat tertentu sehingga dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh penggunanya.

Sebenarnya adanya perlindungan hukum secara preventif sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebelum terjadinya sengketa dengan pelaku usaha. Apabila pihak pelaku usaha menjalankan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan memberikan hak-haknya kepada konsumen dengan baik, maka potensi adanya sengketa pelaku usaha dengan konsumen dapat dihindari.

Perlindungan preventif lainnya diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat Dan/ Atau Perangkat Telekomunikasi Yang Tersambung Ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi International Mobile Equipment Identity (selanjutnya disebut Permenkominfo 1/2020) dalam Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa setiap penyelenggara jaringan bergerak seluler (Penyelenggara) wajib

memverifikasi IMEI alat dan/atau perangkat *handphone*, komputer genggam dan komputer tablet melalui *equipment Identity Register* (EIR) ke *Central Equipment Identity Register* (CEIR) sebelum memberikan akses jaringan bergerak seluler.

Adanya Permenkominfo 1/2020 ini ditujukan untuk melindungi masyarakat dari penggunaan alat dan/atau perangkat telekomunikasi yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan/atau hasil kejahatan, dan mendukung pencegahan dan mengurangi peredaran alat dan/atau perangkat telekomunikasi yang dinyatakan ilegal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 ayat (1) bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal ini mempertegas bahwa sebenarnya sudah ada perlindungan hukum secara preventif oleh peraturan perundang-undangan kepada konsumen bahwa pelaku usaha tidak boleh memperdagangkan perangkat yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan baik yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Permenkominfo 1/2020. Adanya pemblokiran *smartphone* dengan IMEI tidak terdaftar sesuai dengan ketentuan sebenarnya untuk melindungi konsumen atau pengguna *smartphone* terkait dengan perlindungan data dan perlindungan saat *smartphone* dicuri atau hilang.

Perlindungan represif adalah upaya dan bentuk perlindungan hukum yang bertujuan menyelesaikan sengketa akibat perbedaan kepentingan. Bentuk perlindungan hukum represif ini melalui upaya penyelesaian sengketa baik langkah hukum non litigasi dan langkah hukum litigasi.

Pembeli (konsumen) yang dirugikan dapat menggugat penjual (pelaku usaha) melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan tujuan utamanya adalah 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 konsumen.¹⁹ Apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen sudah melalui jalur di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya ditempuh ketika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.²⁰

Di dalam kasus pembeli adalah Nadyana Kalla Musba dengan penjual “Tepat Store” adanya tanggung jawab pelaku usaha saat terjadi komplain dari konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang rusak, cacat dan berbeda saat dilakukannya kesepakatan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa adanya tanggung jawab yang akan dimiliki oleh pelaku usaha dengan adanya barang yang dijual oleh mereka yang akan dilakukan dengan penggantian kerugian yang ada berupa

¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 47

²⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 45

pengembalian uang konsumen atau barang yang ada dengan nilai yang sepadan. Penggantian rugi juga dilakukan dengan adanya pemberian perbaikan atau perawatan yang dapat dilakukan dengan barang tersebut yang sudah tidak layak atau cacat yang bukan kesalahan dari konsumen yang ada dalam waktu 7 (tujuh) hari dari tanggal pembelian.

Pelaku usaha yang tidak memberikan tanggapan dan/atau menolak untuk memenuhi ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: 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), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Maka dari adanya pasal tersebut menjadikan para pelaku usaha yang sudah menjual barang – barang tidak menggunakan hukum atau secara tidak legal harus dan secara wajib dapatnya dilakukannya tuntutan hukum berupa gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha melalui peradilan sesuai dengan daerah tempat tinggal konsumen atau dapat juga melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang telah diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

Sengketa jual beli *smartphone* yang tidak terdaftar nomor IMEI yang ditangani oleh BPSK Yogyakarta, merupakan perlindungan hukum represif yang berbentuk upaya hukum non litigasi. Penyelesaian sengketa para pihak tersebut sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang intinya penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur di luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak. BPSK Yogyakarta yang menangani sengketa pembeli *handphone* dengan penjual “Tepat Store” dengan menempuh upaya mediasi untuk menyelesaikan sengketa kedua pihak tersebut.

Wujud perlindungan hukum represif yang direalisasikan oleh BPSK Yogyakarta adalah berupa penyelesaian sengketa para pihak dengan hasil berupa kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang intinya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.

Hasil penyelesaian oleh BPSK Yogyakarta terhadap sengketa pembeli dengan penjual dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani pembeli (konsumen) dan penjual (pelaku usaha) yang bersangkutan. Perjanjian perdamaian yang dibuat secara tertulis antara pihak pembeli (konsumen) dan penjual (Pihak Toko Tepat Store) berisi penjual wajib mengembalikan uang milik konsumen sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah) dan pembeli mengembalikan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset.

Di dalam kasus sengketa jual beli *smartphone* dengan IMEI yang tidak resmi tersebut, bukan karena kesalahan konsumen yang membeli dalam hal terjadinya pemblokiran akibat IMEI tidak resmi. Penjual (pelaku usaha) bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang diperdagangkan yang dapat diwujudkan dengan pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya.

Bentuk perlindungan hukum represif ini melalui upaya penyelesaian sengketa dapat juga ditempuh melalui langkah hukum litigasi. Apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen sudah melalui jalur di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh ketika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Di dalam sengketa konsumen dengan pelaku usaha diselesaikan melalui jalur pengadilan, biasanya konsumen akan menggunakan dasar gugatannya menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi “tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum yang dapat membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu”. Berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara tersebut menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk menggantikannya.

Hal ini sebagaimana kasus sengketa konsumen dengan salah satu toko ponsel di Kabupaten Karawang yang diduga melakukan perbuatan melawan hukum. Konsumen merasa dirugikan dengan pembelian *handphone* di Toko tersebut karena beberapa bulan setelah pembelian, *handphone* tiba-tiba mengalami kerusakan dan kehilangan akses jaringan seluler (sinyal). Tidak adanya informasi yang jelas, jujur dari pihak pelaku usaha (penjual) mengenai mekanisme perolehan *handphone* dan statusnya sebagai *second-hand* dari Unit Internasional yang menimbulkan kebingungan konsumen (pembeli).

Pihak konsumen (pembeli) menggugat pihak penjual (pelaku usaha) dengan gugatan perbuatan melawan hukum. Gugatan atas perkara ini dilayangkan ke Pengadilan Negeri Karawang dengan Nomor Perkara 15/Pdt. G. S/2023/PN. Krw, dengan tuntutan mengganti *handphone* yang rusak, mengganti kerugian immaterial sebesar Rp. 120.000.000, 00 (seratus dua puluh juta rupiah), membayar uang paksa (*dwangsom*) sebesar Rp. 1.000.000, 00 (satu juta rupiah) untuk setiap hari keterlambatan dalam menjalankan putusan serta menyita jaminan terhadap Toko *Handphone* tersebut.²¹

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan di atas maka bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pemblokiran terhadap IMEI pada *i-phone* adalah bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif kepada konsumen dilakukan dengan pemenuhan hak-hak konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 5, Pasal 7 dan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 3 ayat (1) Permenkominfo 1/2020. Bentuk perlindungan hukum represif melalui upaya penyelesaian sengketa dengan langkah hukum non litigasi dan langkah hukum litigasi. Kasus sengketa konsumen (pembeli) dengan pelaku usaha (penjual) Toko “Tepat Store” diselesaikan melalui jalur non litigasi di BPSK Yogyakarta dengan menghasilkan kesepakatan perdamaian kedua pihak bahwa pihak pelaku usaha (penjual) Toko “Tepat Store” wajib mengembalikan uang milik konsumen sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta

²¹ Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor Perkara 15/Pdt.G.S/2023/PN. Krw

tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah) dan pembeli mengembalikan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset. Upaya penyelesaian sengketa dengan litigasi dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan dengan dasar Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum

Tanggung Gugat Terhadap Konsumen atas Pemblokiran IMEI Pada *Iphone*

Perlindungan hukum bagi konsumen suatu hal yang cukup penting. Mengingat seringkali konsumen sering diposisikan sebagai pihak lemah dan tidak berdaya dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan bukan berasal dari dirinya sendiri namun dari pihak pelaku usaha, seringkali mengalami ketidakmampuan dan ketidakberdayaan konsumen untuk memperjuangkan dan mendapatkan hak-haknya yang dilanggar. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum mengingat konsumen lebih memiliki risiko dan rentan daripada pelaku usaha karena posisi tawar yang lemah dan sangat riskan dilanggar.²²

Seharusnya hal yang demikian tidak akan terjadi jika pelaku usaha dapat menjalankan kewajibannya yang sesuai dan standard sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Paling tidak pelaku usaha sudah melakukan upaya yang dapat meminimalisir kerugian yang dialami konsumen terhadap produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Faktor krusial dalam bisnis, yang perlu diamati adalah komitmen perusahaan dalam memastikan bahwa konsumen mendapatkan hak dan kewajiban secara penuh. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha diantaranya , *pertama*, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; *kedua*, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; *ketiga*, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dan lain sebagainya.

Namun apabila kewajiban tersebut tidak dilakukan dan bahkan sengaja diabaikan oleh pelaku usaha, maka pihak konsumen dapat meminta tanggung jawab pihak pelaku usaha atas tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut sedangkan konsumen sudah memberikan kewajibannya kepada pelaku usaha. Adanya kewajiban yang tidak dilaksanakan pelaku usaha yang membuat konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Di dalam antara konsumen (pembeli) yaitu Nadyana Kalla Musba dengan penjual (pelaku usaha) yaitu Toko “Tepat Store” yang ditangani oleh BPSK Yogyakarta, bahwa pihak penjual (pelaku usaha) dalam hal ini Toko “Tepat Store” tidak memberikan informasi yang jelas mengenai IMEI tidak resmi yang dijual pada konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen (pembeli) yaitu Nadyana Kalla Musba tidak dapat menggunakan dan merasakan manfaatnya terhadap barang yang dijual penjual (pelaku usaha) yaitu Toko “Tepat Store”.

²² Abdul Halim Barkartullah, *Hak-Hak Konsumen*, Penerbit Nusamedia, 2010, hlm. 1.

Saat ini *smartphone* berjenis *Iphone* marak beredar dengan IMEI yang tidak resmi lantaran unit yang diperjualbelikan merupakan barang impor yang masuk melalui jalur laut. Banyak konsumen yang menemukan *smartphone* berjenis *Iphone* dengan IMEI yang tidak resmi. Tetapi konsumen sendiri tidak pernah untuk membawa ke ranah hukum. Padahal Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah menjamin perlindungan bagi konsumen yang dirugikan oleh penjual.

Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian pelanggan, diakibatkan menggunakan barang dan atau jasa yang dihasilkan ataupun diperjualbelikan.²³ Ganti rugi yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁴ Namun, apabila pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan pelaku usaha tetapi kesalahan yang dilakukan konsumen, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen.²⁵

Di dalam KUHPerdara, dalam transaksi jual beli, seorang penjual mempunyai 2 (dua) kewajiban, yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Kata “menanggung” diartikan oleh Subekti bahwa penjual diwajibkan menanggung cacat-cacat tersembunyi terhadap barang yang dijual yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau yang mengurangi pemakaian itu.

Pasal 1491 KUHPerdara mengatur kewajiban penjual terhadap pembeli untuk menjamin, *pertama*, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram, *kedua*, tiadanya cacat yang tersembunyi²⁶ pada barang tersebut atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian. Penjual harus menjamin barang terhadap cacat tersembunyi, meskipun penjual sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian penjual telah meminta diperjanjikan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun.

Pasal 1507 KUHPerdara mengatur mengenai jika ditemukan cacat barang yang sudah dibeli, pembeli dapat memilih beberapa opsi atau pilihan, antara lain:

1. mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian; atau
2. tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian sebagaimana ditentukan hakim setelah mendengar ahli tentang itu.

Penjual yang menjual barang cacat tersembunyi wajib melaksanakan 2 (dua) kewajiban:

²³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1)

²⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (2)

²⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (5)

²⁶ Tidak ada definisi yang mengartikan “cacat tersembunyi” secara eksplisit. Namun, ketentuan Pasal 1504 dan 1506 KUH Perdata menerangkan sejumlah ketentuan berikut bahwa 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.

1. jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang, maka penjual wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterima dan mengganti segala biaya kerugian serta bunga.²⁷
2. jika penjual tidak mengetahui adanya cacat-cacat barang, maka penjual wajib mengembalikan uang harga barang pembelian dan mengganti biaya untuk menyelenggarakan pembelian dan penyerahan, sekadar itu dibayar oleh pembeli.²⁸

Di dalam kasus sengketa jual beli *handphone* yang tidak mempunyai nomor IMEI resmi sebelum ditangani BPSK Yogyakarta, konsumen (pembeli) menuntut ganti rugi pada pelaku usaha (penjual) dengan meminta pergantian unit dengan nilai yang sama atau meminta pengembalian uang. Tetapi pelaku usaha (penjual) menolak ataupun tidak memberi tanggapan terhadap tuntutan ganti kerugian itu, sehingga konsumen menempuh upaya represif dengan melaporkan kasus tersebut kepada BPSK Yogyakarta dan memohon untuk menyelesaikan sengketa dengan pihak pelaku usaha (konsumen).

Kesepakatan atau perjanjian perdamaian antara pembeli (konsumen) dengan pihak penjual (pelaku usaha) yang difasilitasi atau melalui mediator BPSK Yogyakarta memperoleh kesepakatan untuk menyelesaikan kasus sengketa tersebut. Pihak penjual (pelaku usaha) memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang yang diperdagangkan dengan berupa pengembalian uang senilai harga jual barang yang dibeli oleh pihak pembeli (konsumen). Pihak pembeli (konsumen) diminta untuk mengembalikan atau menyerahkan barang yang dibeli tersebut kepada pihak penjual (pelaku usaha).

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen pada *smartphone* yang IMEI tidak terdaftar adalah pelaku usaha (penjual) yaitu Toko "Tepat Store" memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang yang diperdagangkan dengan berupa pengembalian uang senilai harga jual barang yang dibeli oleh pihak pembeli (konsumen), yaitu sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah). Pihak pembeli (konsumen) diminta untuk mengembalikan atau menyerahkan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisa dari rumusan masalah tersebut yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pemblokiran terhadap IMEI pada *i-phone* adalah bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif kepada konsumen dilakukan dengan pemenuhan hak-hak konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku

²⁷ KUHPperdata, Pasal 1508 KUHPperdata

²⁸ KUHPperdata, Pasal 1509 KUHPperdata

- usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 5, Pasal 7 dan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 3 ayat (1) Permenkominfo 1/2020. Bentuk perlindungan hukum represif melalui upaya penyelesaian sengketa dengan langkah hukum non litigasi dan langkah hukum litigasi. Kasus sengketa konsumen (pembeli) dengan pelaku usaha (penjual) Toko “Tepat Store” diselesaikan melalui jalur non litigasi di BPSK Yogyakarta dengan menghasilkan kesepakatan perdamaian kedua pihak bahwa pihak pelaku usaha (penjual) Toko “Tepat Store” wajib mengembalikan uang milik konsumen sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah) dan pembeli mengembalikan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset. Upaya penyelesaian sengketa dengan litigasi dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan dengan dasar Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum
2. Tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen pada *smartphone* yang IMEI tidak terdaftar adalah pelaku usaha (penjual) yaitu Toko “Tepat Store” memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang yang diperdagangkan dengan berupa pengembalian uang senilai harga jual barang yang dibeli oleh pihak pembeli (konsumen), yaitu sebesar Rp. 6.729.000, 00 (enam juta tujuh ratus dua puluh sembilan ribu rupiah). Pihak pembeli (konsumen) diminta untuk mengembalikan atau menyerahkan *smartphone* yang telah dibeli kepada penjual dengan kondisi yang sudah direset.

Saran

Berdasarkan kesimpulan terhadap rumusan masalah tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi pelaku usaha diharapkan dalam pemasaran produknya mengikuti apa yang memang diatur oleh hukum secara jelas dan tepat dan dapat dibuktikan. Bagi Pemerintah diharapkan dalam pengawasan dan penindakan yang memang diperlukan kepada oknum – oknum nakal yang tidak mentaati aturan yang ada serta senantiasa melakukan pengecekan secara berkala kepada pelaku usaha guna mencegah hal-hal yang melenceng dari peraturan perundang-undangan. Selain itu bagi konsumen yang dalam hal ini merupakan konsumen akhir haruslah sadar akan hak yang mereka miliki dan juga dilindunginya dengan payung hukum agar dapat selalu waspada dan lebih bijak dalam melakukan kegiatan jual beli. Bagi masyarakat diharapkan untuk lebih teliti dalam mengambil keputusan saat membeli *Iphone*. Hal tersebut dilakukan supaya *Iphone* yang dibeli terjamin keasliannya dan tidak langsung tergiur dengan harga yang lebih murah dari biasanya.
2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen pada saat *Iphone* yang dibeli tidak memiliki IMEI resmi, konsumen bisa menuntut ganti kerugian pada pelaku usaha dengan meminta penggantian unit dengan nilai yang sama atau meminta pengembalian uang. Tetapi jika pelaku usaha menolak ataupun tidak memberi tanggapan terhadap

tuntutan ganti kerugian itu, jadi konsumen bisa menuntut pelaku usaha tersebut melalui pengadilan. Upaya melalui Pengadilan terkadang dalam proses interaksi tidak selalu mulus sehingga menimbulkan gesekan dan keterikatan antara pihak-pihak yang berkepentingan. Tidak terkecuali mengenai kewajiban pelaku usaha kepada konsumen dalam penjualan *Iphone*, sehingga membutuhkan upaya untuk melalui pengadilan.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2010.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Dikutip dari <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/46549/2/BAB%20I.pdf>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.
- Dikutip dari <https://www.merdeka.com/sumut/sejarah-perkembangan-smartphone-dari-masa-ke-masa-kln.html>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.
- Faza Fahrian, “Mau Beli Iphone Atau Ipad? Kamu Harus Tau Apa itu iBox”, Uplotify, edisi 08 November 2022, <https://www.uplotify.id/apa-itu-ibox/>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.
- <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10877/05.3%20bab%203.pdf?sequence=7&isAllowed=y>, diakses pada 9 Januari 2025.
- Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madar Maju, Bandung, 2000.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, “*Hukum Pelindungan Konsumen*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Bagi Investor Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003.
- Natalia Posumah, “Legal Protection For Consumers Of Product Warranty In Business Law”. *Jurnal Hukum to-ra : Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*. Universitas Kristen Indonesia. 2022. Vol. 8 No. 2 <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/9638-22855-1-SM.pdf>, diakses pada tanggal 18 Agustus 2024.
- P Riftiano, *Menganalisa Bagaimana Tanggung Gugat Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Handphone Rekondisi*, hlm. 1, dikutip dari <https://repository.unair.ac.id/13313/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN%20.pdf>
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi International Mobile Equipment Identity
- Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor Perkara 15/Pdt.G.S/2023/PN. Krw
- Tim CNBC Indonesia, “Cara Cek Status IMEI Ponsel Anda Terdaftar Atau Tidak”, CNBC Indonesia, Edisi 22 Juni 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220622141136-37-349357/cara-cek-status-imei-ponsel-anda-terdaftar-atau-tidak>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

Andi Rizqya Fitriany Sinrang dan Eko Rial Nugroho

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen *Smartphone* Bermerk *Iphone* dalam Pemblokiran *International...*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen LN No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821

Wawancara dengan BPSK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 16 Juli 2024.

Xavier Nugraha, et.al., "*Caveat Venditor dalam International Mobile Equipment Identity yang Tidak Terdaftar di Indonesia*", *Human (Hukum dan Masyarakat Madani)*, Universitas Semarang, Semarang, 2023, Vol. 3 No. 2. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/7461-23772-1-PB.pdf>, diakses pada tanggal 27 Juni 2024.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grup Media Kencana Prenada, Jakarta, 2013.