

Analisis yuridis atas hak-hak konsumen dalam klausul baku perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler pasca bayar = Judicial analysis on consumer rights in standard clauses for subscription agreement postpaid cellular telecommunications services / Ahmad Aman Astra

Ahmad Aman Astra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364792&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Perjanjian Berlangganan Jasa Telepon Seluler Pasca Bayar merupakan perjanjian yang lahir akibat asas kebebasan berkontrak, diatur dalam Pasal 1338 Jo Pasal 1320 KUHPerdata. Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang berlakunya klausula baku yang diperbolehkan bagi para pelaku usaha. Perjanjian yang dibuat antara konsumen dan penyedia jasa telekomunikasi seluler terdapat klausula baku yang merupakan pelanggaran dari ketentuan UUPK, dimanfaatkan oleh penyedia jasa untuk mengalihkan tanggungjawab dalam perjanjian. Perlindungan hukum atas hak-hak konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian berlangganan jasa telepon seluler pada dasarnya telah diatur melalui UUPK yang memuat pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban pelanggan, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, mekanisme dan cara penyelesaian sengketa, serta pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha. Kenyataannya klausula baku yang dianggap merugikan dan bertentangan dengan ketentuan UUPK, tetap saja diberlakukan oleh pelaku usaha. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen seharusnya memberikan ganti kerugian atas kelalaian dan kesalahannya yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan kecuali dapat membuktikan sebaliknya. Usaha yang ditempuh konsumen terhadap tindakan sepihak pelaku usaha (Telkomsel dan Indosat) dengan adanya klausula baku dalam perjanjian, baru sebatas mengajukan komplain saja, sedangkan penyelesaian melalui lembaga pengadilan sampai saat ini belum pernah dilakukan baik secara perorangan maupun berkelompok.

ABSTRACT

Subscription Agreement for Postpaid Cellular Phone Services is a treaty that was born as a result of the principle of freedom of contract, as provided for in Article 1338 Jo Article 1320 of the Civil Code. Article 18 of Law No. 8/1999 on Consumer Protection (UUPK) regulates the entry into force of standard clauses that allowed for business people. In agreement made between consumers and providers of mobile telecommunications services there are standard clauses that are in violation of the provisions of UUPK, used by service providers to shift

responsibility in the agreement. Legal protection of consumer rights against standard clause in the subscription agreement has essentially governed by UUPK that includes arrangements of entrepreneurs obligations, rights and obligations of the customer, prohibited acts for businesses, and a means of dispute resolution mechanisms, as well as government control of business actors. The reality of standard clauses that are considered harmful and contrary to the provisions of UUPK, still enforced by businesses. Accountability of business actors for the rights of consumers should provide compensation for negligence and mistakes that cause harm to the customer unless it can prove otherwise. Businesses that unilateral actions taken by consumers against business operators (Telkomsel and Indosat) with the standard clause in the agreement merely filing a complaint alone, while the settlement through the courts until now have never done either individually or in groups.