

ABSTRAK

Persaingan usaha yang semakin ketat di era yang serba modern ini, membuat pengusaha harus menciptakan layanan yang inovatif, hal ini demi meningkatkan penjualan produknya tersebut. Salah satunya yaitu produk Tupperware yang memberikan suatu layanan berupa garansi *lifetime*, akan tetapi dalam menjalankan usahanya, produsen masih kurang memperhatikan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga sering kali konsumen merasa dirugikan.

Adanya ketidakjelasan PT. Kalyana Bentang Sentosa selaku produsen dalam memberikan suatu layanan garansi *lifetime* pada produk Tupperware yang diproduksinya. Konsumen mengeluhkan mengenai proses klaim garansi yang sangat lama dan ketidaksesuaian garansi *lifetime* dengan ketentuan yang telah diperjanjikan sebelumnya oleh pihak produsen. Atas perbuatan yang dilakukan produsen tersebut, maka diperlukan adanya bentuk tanggung jawab produsen atas kerugian yang diderita oleh konsumen serta upaya perlindungan konsumen yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan agar hak-haknya dapat terpenuhi.

Setiap penelitian membutuhkan suatu metode penelitian, penulisan hukum ini menggunakan metode penelitian *yuridis empiris* yaitu dengan menggunakan data primer dan sekunder. Spesifikasi penelitian bersifat *deskriptif analitis*, dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai tanggung jawab produsen serta upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan produsen akibat ketidakjelasan layanan garansi *lifetime* yang diberikan kepada konsumennya yaitu berupa tanggung jawab produk (*product liability*), tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*) dan menganut prinsip tanggung jawab praduga untuk selubertanggung jawab (*presumption of liability*). Upaya perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dalam pemberian garansi *lifetime* yang diberikan oleh pihak produsen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat atau diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk dapat menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pihak produsen harus selalu bertanggung jawab atas jaminan atau garansi yang diperjanjkannya guna memenuhi hak-hak konsumen. Pihak konsumen juga harus cerdas, teliti dan cermat dalam memilih barang-barang yang akan dikonsumsi dan mencari informasi mengenai produk yang akan dibelinya.

Kata Kunci : *Tanggung jawab produsen, garansi lifetime, produk Tupperware, perlindungan konsumen.*