ABSTRAK

Di zaman serba canggih ini di mana telepon seluler menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang untuk berkomunikasi, banyak pelaku usaha telepon seluler memasarkan barangnya. Setiap telepon seluler dijamin dengan garansi yang berbeda-beda, antara lain garansi distributor resmi, garansi distibutor independen, dan garansi toko. Mengenai garansi dalam prakteknya secara tidak langsung menggunakan perjanjian baku di mana konsumen tidak dapat ikut andil dalam pembuatan perjanjiannya. Banyak pelaku usaha memanfaatkan hal tersebut sehingga melanggar ketentuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah pertama tentang perbedaan garansi distibutor resmi, garansi distributor independen, dan garansi toko yang jarang diketahui dengan jelas oleh konsumen. Kedua tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap klausula baku dalam garansi dan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Penulisan hukum ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian analisis deskriptif yang bersumber pada studi kepustakaan dan wawancara kemudian dianalisis.

Berdasarkan hasil penelitian ternyata ada beberapa ketidakjelasan kartu garansi yang dapat membingungkan konsumen, seperti prosedur ganti rugi yang tidak dijelaskan secara rinci dalam kartu garansi. Selain itu, batasan-batasan ganti rugi yang akan ditangani oleh pelaku usaha juga dirasa masih dapat membingungkan konsumen karena dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam prakteknya, perjanjian garansi tidak seperti perjanjian pada umumnya karena perjanjian garansi merupakan perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula eksonerasi dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihal produsen/penyalur produk (penjual). Adanya klausula eksonerasi, secara tidak langsung dapat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha apabila ada cacat tersembunyi dalam suatu barang yang dijualnya. Padahal seharusnya pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab terhadap cacat tersembunyi yang dialami oleh konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, Garansi, Telepon Seluler/*Handphone*