

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN PRODUK PERAWATAN KULIT WAJAH YANG TIDAK SESUAI DENGAN KLAIM DALAM KEMASAN

**Oleh
Petronella Charlota Suitela
NIM 2105040012**

ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya nilai pembelian produk perawatan kulit wajah, semakin banyak pelaku usaha yang memperjualbelikan produk dengan beragam jenis, manfaat serta harga yang beragam. Namun dengan perkembangan tersebut, tidak sedikit pelaku usaha yang memperjualbelikan produknya dengan klaim yang tidak sesuai untuk menarik daya tarik konsumen sehingga melanggar Pasal 4 huruf c dan Pasal 8 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena adanya ketidaksesuaian antara klaim yang dicantumkan dalam kemasan dengan kandungan aktual produk. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian produk perawatan kulit wajah yang tidak sesuai dengan klaim dalam kemasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif-empiris dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan Loka POM di Kota Tanjungpinang, Toko Kosmetik, dan konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian produk klaim tidak sesuai serta studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha yang berhak mendapatkan keamanan, informasi yang benar, jelas serta jujur. Perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian produk perawatan kulit wajah yang tidak sesuai dengan klaim dalam kemasan dapat melakukan pengaduan pada layanan yang tertera dalam kemasan produk atau dapat menempuh upaya non hukum yang akan dibantu melalui BPSK, sementara Loka POM di Kota Tanjungpinang memberikan perlindungan kepada konsumen melalui evaluasi notifikasi kosmetik yang ketat, sosialisasi dan bimbingan teknis, inspeksi sarana produksi dan distribusi, kerjasama dengan instansi terkait, publikasi dan edukasi konsumen, serta menyediakan layanan pengaduan jika konsumen ingin melaporkan dengan mendatangi kantor terdekat, contact center atau melalui BPOM Mobile.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Produk Perawatan Kulit Wajah, Ketidakesesuaian Klaim.

**PROTECTION OF CONSUMERS FOR PURCHASING FACE CARE
PRODUCTS THAT DO NOT MATCH THE CLAIMS IN THE PACKAGING**

By
Petronella Charlota Suitela
NIM 2105040012

ABSTRACT

Along with the rapid purchase value of facial skin care products, more and more business actors are selling products with various types, benefits and prices. However, with these developments, not a few business actors sell their products with inappropriate claims to attract consumer attraction so that they violate Article 4 letter c and Article 8 letter e of Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, due to the discrepancy between the claims listed on the packaging and the actual content of the product. The purpose of this study is to find out the form of legal protection for consumers who are harmed by the purchase of facial skin care products that do not match the claims in the packaging. This study uses a normative-empirical legal approach with data collection techniques through in-depth interviews with POM Workshops in Tanjungpinang City, Cosmetic Shops, and consumers who have suffered losses due to the purchase of over-claimed products, as well as document studies. The results of the study show that consumer rights are violated by business actors who have the right to security, true, clear and honest information. Protection for consumers who are harmed by the purchase of facial skin care products that do not match the claims in the packaging can make complaints to the services listed on the product packaging or can take non-legal efforts that will be assisted through BPSK, while the POM Workshop in Tanjungpinang City provides protection to consumers through strict cosmetic notification evaluation, socialization and technical guidance, inspection of production and distribution facilities, cooperation with related agencies, publication and consumer education, and providing complaint services if consumers want to report by visiting the nearest office, contact center or through BPOM Mobile.

Keywords: Consumer Protection, Face Care Product, Claim Mismatchment.