

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I  
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

**Oleh:**

**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**  
**C 100 160 275**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh :

**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**  
**C 100 160 275**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen  
Pembimbing






**Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.**  
**NIK.123**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK**  
**ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

**OLEH**  
**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**  
**C100160275**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 20 Februari 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Dewan Penguji:**

1. Dr. Kelik Wrdiono, S.H., M.H (Ketua Dewan Penguji) 
2. Inayah, S.H., M.H. (Anggota I Dewan Penguji) 
3. Dr. Rizka, S.Ag., M.H (Anggota II Dewan Penguji) 



Dekan,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H  
NIK.537 / NIDN.0727086803

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Februari 2021

Penulis



**ROKHANA EMA PRAMUWARDANI**

**C100160275**

## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK ELEKTRONIK YANG MENGALAMI CACAT**

### **Abstrak**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Latar belakang penulisan ini adalah perlindungan hukum terhadap produk elektronik yang mengalami cacat dijual oleh pelaku usaha yang dilihat dari peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Barang tersebut dapat dikatakan cacat yaitu ketika barang tersebut dalam masa pembuatannya kurang memenuhi standar yang ada bentuk dari barang yang ada tidak sesuai atau memiliki kekurangan terkait kondisi barang tersebut tidak cukup memiliki informasi. Jenis penelitian ini adalah deduktif berupa kata – kata tertulis atau lisan, gambar, menu, dan kandungan yang terdapat dalam produk yang ditawarkan oleh penjual dibandingkan dengan sebuah norma konsep hukum yang terdapat dalam undang – undang mengenai konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Produk Cacat

### **Abstract**

Consumer protection is all efforts to ensure legal certainty to provide protection to consumers. Consumers are every person using goods or services available in society, whether for the benefit of themselves, their families, other people, or other living creatures and not for sale. The background of this writing is legal protection for defective electronic products sold by business actors as seen from the regulations of Law Number 8 of 1999. These goods can be said to be defective, namely when the goods are in the manufacturing period that do not meet existing standards in the form of there are not suitable or have deficiencies related to the condition of the goods, there is not enough information. This type of research is deductive in the form of written or spoken words, pictures, menus, and the content contained in the products offered by penjuals compared to a legal conceptual norm contained in the law concerning consumers.

**Keywords:** legal protection, consumer, defective products

## **1. PENDAHULUAN**

Suatu perkembangan yang sangat luar biasa pesatnya yaitu pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha baik itu dalam skala nasional maupun internasional. Jika pada masa lalu pihak pelaku usaha dipandang sebagai pihak yang sangat berjasa dalam pemenuhan semua keperluan manusia, dan juga pelaku usaha dianggap sebagai pihak yang mampu memajukan perekonomian suatu Negara. Namun dalam

berjalannya waktu, Manusia menyadari bahwa tanpa konsumen pelaku usaha juga tidak akan mampu berjaya. Sehingga berangsur-angsur konsumen menyadari bahwa mereka juga bagian dari kesuksesan dari pelaku usaha.

Dengan lahirnya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuat perhatian konsumen sedikit terpusatkan karena Undang-undang ini mengatur mengenai Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen supaya lebih terjamin dan diharapkan bisa menjadi payung hukum terhadap konsumen. Sampai diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, para konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum bila ia mengalami kerugian, cacat, atau bahkan kematian akibat mengkonsumsi produk yang cacat (Nasution, 1994). Menurut undang-undang No. 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarganya, atau orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan/diperjualbelikan.

Hubungan antara penjual sebagai pelaku usaha dengan konsumen harus dijaga dengan baik. Penjual juga mengetahui apakah ada sesuatu yang untuk dipertimbangkan sebelum dipasarkan atau dikirim kepada konsumen terkait kelayakan barang. Kelayakan yang dimaksud yaitu kondisi barang sesuai dengan Informasi yang disampaikan oleh penjual, sesuai dengan apa yang ada di iklan, Penjual memiliki etika ketika dalam memperdagangkan barangnya (Kusumaningrum, 2020). Konsumen pada awalnya mengetahui keadaan barang hanya dari penjelasan pihak disebut penjual selaku pelaku usaha sehingga semua aspek mengenai kepercayaan konsumen diserahkan sepenuhnya kepada penjual.

Konsumen dalam penggunaan suatu produk sebelumnya dituntut untuk berhati-hati. Di sisi lain juga menuntut pelaku usaha yang dalam hal ini penjual untuk lebih cermat dan jujur dalam menjual barang, serta mewajibkan terhadap pabrik untuk lebih cermat dalam memproduksi suatu produk yang nantinya akan disalurkan oleh penjual agar tidak menyebabkan kerugian terhadap konsumen, karena ada beberapa hal barang tersebut dapat dikatakan cacat yaitu ketika barang tersebut dalam masa pembuatannya kurang memenuhi standar yang

ada bentuk dari barang yang ada tidak sesuai atau memiliki kekurangan terkait kondisi barang tersebut tidak cukup memiliki informasi (Siswi, 2011).

Aturan-aturan tertulis sebagai hukum positif kerap dilanggar atau tidak dilaksanakan secara maksimal. Banyak bukti yang terjadi di masyarakat yang menunjukkan terjadinya peredaran-peredaran produk cacat dan tidak sesuai dengan jaminan mutu produksi yang ada. Kasus ini terjadi di di Kota Surakarta dimana terdapat suatu toko tas dan elektronik bernama Tas Butik Solo atau dengan akun Instagram ButikMurahSolo yang menjadi fasilitator antara produsen dengan konsumen yang bisa disebut penjual. Pada awal transaksi jual beli antara penjual dengan konsumen barang elektronik yang masih di dalam dus/ kotak tersebut tidak boleh dibuka dan dicek oleh pembeli jadi konsumen harus membeli dulu barang tersebut sebelum dibuka dan dicek, Penjual menyanggupi untuk memberikan garansi mengganti barang jika barang yang diterima konsumen tersebut rusak atau cacat.

Setelah satu hari ketika konsumen mengetahui ada cacat dalam barang yang dibelinya yang diperoleh dari penjual, Konsumen meminta ganti rugi penggantian barang dengan yang baru terhadap penjual yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen atas cacat yang diketahui oleh konsumen. Kemudian penjual tidak menerima Permintaan dari konsumen untuk mengganti barang tersebut sesuai dengan kesepakatan awal dengan dalih barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/ dikembalikan. Namun penjual hanya menyanggupi untuk service barang yang telah diterima konsumen tersebut. Penjual membebankan biaya service terhadap barang yang dibeli tersebut sepenuhnya kepada konsumen yang seharusnya menjadi tanggung jawab penuh penjual. Penjual dari awal memiliki tanggung jawab penuh terhadap barang yang diperdagangkan tersebut. ketika terjadi kerugian yang dialami konsumen apabila dalam pembuktian tersebut menyebutkan ada atau tidaknya unsur kesalahan tetap menjadi beban penjual seperti yang disebutkan pada pasal 28 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen terhadap produk yang mengalami cacat?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Perlindungan Konsumen dalam promosi atau iklan pelaku usaha yang memberikan informasi tidak benar sehingga konsumen menerima barang elektronik yang mengalami cacat

## **2. METODE**

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif yaitu suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Jenis penelitian yang digunakan adalah deduktif berupa kata – kata tertulis atau lisan, gambar yang terdapat dalam produk yang ditawarkan oleh penjual selaku pelaku usaha dibandingkan dengan sebuah norma konsep hukum yang terdapat dalam undang – undang mengenai konsumen. Tujuan untuk memberikan seteliti mungkin secara sistematis dan menyeluruh tentang kebijakan penerapan peraturan yang ada dalam perlindungan konsumen.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Katagori Pertama tentang Kewajiban Pelaku Usaha. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat kewajiban penjual selaku pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf d, huruf e dan huruf f. Tidak sesuai dengan huruf d karena penjual tidak berani menjamin bahwa barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan mutu standar barang, Dikatakan tidak sesuai dengan huruf e penjual tidak memenuhi kewajibannya karena penjual tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba barang yang hendak dibeli, sebaliknya konsumen diharuskan untuk membeli barang tersebut sebelum mencobanya. Dikatakan tidk sesuai dengan huruf f karena penjual tidak memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, namun penjual hanya memberikan



garansi service jika barang yang diterima konsumen mengalami masalah dalam kurun waktu 1 harii setelah terjadinya transaksi

Katagori Kedua tentang larangan pelaku usaha memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 3 produk yang mengalami cacat yakni produk Setrika Listrik Trisonik, Kipas Angin Karakter Advance, Mainan Anak Remote Control I Excavator yang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya seperti informasi yang diberikan oleh penjual. Dalam hal ini penjual dianggap melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 (delapan) ayat (2) tersebut karena memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dijual. Konsumen seharusnya mendapatkan informasi yang baik, benar dan jelas terhadap barang yang dikonsumsi karena seorang konsumen berhak mendapatkan keamanan dan keselamatan dari barang yang dikonsumsi sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Katagori Ketiga tentang Larangan pelaku usaha menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 8 (delapan) produk elektronik yang dijual pelaku usaha yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf a UUPK

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 3 produk elektronik tidak diterima dalam keadaan baik dan/atau baru. yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Kipas Angin Karakter Advance, Mainan Anak Remote Control Excavator

tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf b

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti barang dan/atau jasa tersebut semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter tersebut tidak mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu tidak sesuai dengan ketentuan Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf c

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti barang dan/atau jasa tersebut semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter Barang dan/atau jasa tersebut tidak dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf d

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti barang dan/atau jasa tersebut semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter Barang dan/atau jasa tersebut tersedia atau tidak Pre-Order (perintah untuk melakukan suatu pemesanan barang dahulu) hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf e

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 3 produk elektronik yang mengandung cacat tersembunyi sehingga barang tersebut tidak bisa digunakan seperti fungsi yang diinformasikan oleh penjual yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Kipas Angin Karakter Advance, Mainan Anak Remote Control Excavator hal ini telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter tersebut Barang tersebut bukan merupakan kelengkapan dari barang tertentu sehingga 8 (delapan) produk tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf g

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter tersebut bukan berasal dari daerah tertentu sehingga 8 (delapan) produk tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf h

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti semua produk elektronik berupa Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter tersebut tidak secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain; sehingga 8 (delapan) produk tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf i

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 2 produk elektronik yang menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap yaitu produk berupa Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf j

Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 2 produk elektronik yang Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti yaitu produk berupa yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Kipas Angin Karakter Advance sesuai dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf k UUPK

Kategori Keempat larangan bagi pelaku usaha dalam memerdagangkan barang, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan

- a. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 2 produk elektronik yang harganya atau tarif suatu barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan di iklankan di media sosial yang telah diatur dalam Pasal 10 huruf a yaitu produk berupa Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter. Penjual beralasan kalau salahsatu adminnya salah memasukkan harga di akun media social.
- b. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 3 yang dilarang penjual untuk mempromosikan, mengiklankan Kegunaan suatu barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan kondisi barang yang dipromosikan dan diklankan yaitu produk produk Setrika Listrik Trisonik, Kipas Angin Karakter Advance, Mainan Anak Remote Control Excavator. Hal ini telah melanggar ketentuan Pasal 10 huruf b UUPK karena barang tersebut tidak dapat digunakan.
- c. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 8 (delapan) produk elektronik yang dijual pelaku usaha yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter penjual dalam mempromosikan atau mengiklankan produk tersebut telah melanggar ketentuan PASal 10 huruf c karena Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa penjual selaku pelaku usaha tidak dapat menjamin barang yang dibeli konsumen. Penjual hanya memberikan garansi service jika barang yang diterima konsumen dalam kondisi cacat atau tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya.
- d. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 8 (delapan) produk elektronik yang dijual pelaku usaha yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak

Helicopter penjual dalam mempromosikan atau mengiklankan produk tersebut tidak melanggar atau sesuai dengan ketentuan Pasal 10 huruf d karena penjual memberikan potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan sesuai dengan yang dipromosikan atau diiklankan

- e. Dari 8 (delapan) produk elektronik yang diteliti terdapat 8 (delapan) produk elektronik yang dijual pelaku usaha yaitu produk Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Remote Control Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter penjual dalam mempromosikan atau mengiklankan produk tersebut tidak melanggar atau sesuai dengan ketentuan Pasal 10 huruf e karena penjual tidak memberikan keterangan atau informasi apapun dalam mempromosikan atau mengiklankan tentang Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa tentang produk yang dijual.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian terhadap produk yang ada pada toko tas butik Solo Walaupun ada beberapa produk yang diiklankan di media sosial tersebut sudah sesuai dengan kategori peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia seperti 8 (delapan) produk yang diperdagangkan yakni Setrika Listrik Trisonik, Teko Listrik Stainless SQ 2.0 Liter, Kipas Angin Karakter Advance, Blender Listrik Advance, Raket Nyamuk Listrik Votre VR-002 plus Senter LED, Mainan anak Excavator, Mainan Anak Mobil Transformer, Mainan Anak Helicopter Helicopter penelitian oleh penulis yakni telah sesuai dengan dengan peraturan perundang-undangan Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; tidak merendahkan produk pesaing, harga, tarif dan kegunaan barang sesuai dengan yg dipromosikan namun sebagian besar tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan masih terdapat yang kurang Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan

penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, tidak memberikan jaminan yang diberikan oleh penjual terhadap barang yang dibeli konsumen ketika konsumen mendapatkan barang yang cacat atau tidak dapat digunakan sebagai fungsinya seperti yang diinformasikan oleh penjual, Barang tersebut tidak dalam keadaan baik dan/atau baru, tidak Memberikan gambaran secara tidak lengkap, Yang tidak sesuai dengan kategori peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia

Adapun tindakan konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum konsumen terhadap produk cacat yang diterima telah diatur dalam undang-undang. akan tetapi kurangnya pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya yang telah diatur dalam UU Nomor 9 Tahun 1990 tentang perlindungan konsumen sehingga konsumen lebih memilih untuk diam dan tidak memperjuangkan hak-haknya

#### **4.2 Saran**

Pihak pelaku usaha selaku penjual dalam memperdagangkan barang dalam menjalankan usahanya haruslah mentaati segala peraturan yang berlaku, terlebih pada kewajiban konsumen memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang, serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan. Serta memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai barang yang diperdagangkan supaya tidak membuat konsumen kecewa karena barang yang diterima tidak dengan kondisi baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Nasution, Az. (1994). *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*.

Jakarta: BPHN

Pasal 1 ayat (2) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kusumaningrum, Anggraeni Endah (2020). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Layak Edar. (Hukum Dan Dinamika Masyarakat, 2012)*

Siswi, Celina Tri. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika