

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Pemenuhan hak konsumen pada pembelian melalui *e-commerce* dengan pembayaran *non-COD* terhadap barang rusak didasarkan pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 18, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak memperoleh barang yang aman, bermutu, sesuai informasi dan perjanjian, serta berhak menyampaikan keluhan dan memperoleh kompensasi apabila barang diterima dalam keadaan rusak. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, menjamin mutu barang, melakukan pengemasan secara layak, menyediakan mekanisme pengaduan, serta memberikan pengembalian uang, penggantian barang, atau perbaikan tanpa membebankan kerugian kepada konsumen apabila kerusakan bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen. Pembayaran yang telah dilakukan sebelum barang diterima tidak menghapus hak konsumen, sehingga pemenuhan hak baru dapat dinyatakan terlaksana apabila konsumen menerima barang sesuai perjanjian atau memperoleh pemulihan yang sepadan atas kerugian yang dialaminya.
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang menerima barang rusak pada pembelian melalui *e-commerce* dengan pembayaran *non-COD* meliputi jalur nonlitigasi dan litigasi. Jalur nonlitigasi dapat dilakukan melalui pengaduan kepada penjual atau *platform*, negosiasi, pendampingan lembaga perlindungan konsumen, pelaporan administratif, serta

penyelesaian melalui BPSK dengan metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase untuk memperoleh penggantian barang, perbaikan, pengembalian uang, atau ganti rugi. Jalur litigasi dapat ditempuh melalui gugatan perdata ke pengadilan negeri, baik dalam bentuk gugatan biasa, gugatan sederhana, gugatan perwakilan kelompok, maupun gugatan oleh lembaga perlindungan konsumen sesuai syarat yang berlaku, dengan dasar wanprestasi, perbuatan melawan hukum, atau tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemilihan jalur penyelesaian harus mempertimbangkan nilai kerugian, jumlah pihak, kekuatan bukti elektronik, dan kesediaan pelaku usaha memberikan pemulihan, sedangkan kegagalan penyelesaian nonlitigasi tidak menghapus hak konsumen untuk mengajukan gugatan ke pengadilan.

4.2 Saran

1. Bagi pelaku usaha dan penyelenggara *platform e-commerce*, perlu diterapkan pemeriksaan kondisi barang sebelum pengiriman, standar pengemasan sesuai jenis barang, serta pencatatan foto atau video barang sebelum diserahkan kepada jasa pengiriman. Pengaduan atas barang rusak harus diselesaikan melalui prosedur yang sederhana dengan pilihan penggantian barang atau pengembalian dana tanpa membebankan biaya kepada konsumen apabila kerusakan bukan akibat kesalahannya.
2. Bagi konsumen, setiap proses pembelian *non-COD* perlu didokumentasikan dengan menyimpan deskripsi produk, bukti pembayaran, percakapan dengan penjual, serta foto atau video saat membuka paket. Apabila barang

diterima dalam keadaan rusak, konsumen harus segera mengajukan pengaduan melalui *platform* dan melanjutkannya ke BPSK atau pengadilan apabila pelaku usaha menolak memberikan ganti rugi.