



Perlindungan Hukum Konsumen Online Yang Merasa Dirugikan Atas Terjadinya Kerusakan Barang Ketika Pengantaran

Irma Nurrizki Rahmawati¹, Nova Rahmadani², Diyah Rosita Heni³, Sandro Kevin⁴

^{1,2,3,4} Universitas Maritim Raja Ali Haji

2005040012@student.umrah.ac.id¹, 2005040011@student.umrah.ac.id²,
2005040001@student.umrah.ac.id³, 2005040028@student.umrah.ac.id⁴

Kata kunci:

Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Jasa Pengirim.

Abstrak

Setiap orang dapat membeli sesuatu walaupun letak barang tersebut sangat jauh hanya dengan belanja melalui online. Berbelanja online tentunya dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi. Selain itu, konsumen juga dapat mengumpulkan uang sembari menunggu pesanan datang. Dalam menunggu pesanan datang tentunya konsumen mengharapkan barang datang dalam keadaan utuh dan tidak rusak sedikit pun, namun nyatanya sering kali terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang mengalami kerusakan. Hal tersebut tentunya membuat konsumen kecewa. Sering kali toko online menjadi tempat protes konsumen ketika mengalami hal seperti ini. Terkadang kesalahan terletak pada jasa pengirim barang seperti ketika mengeluarkan barang dari mobil box dengan cara dilempar agar mempercepat pekerjaan, tetapi nyatanya hal ini dapat membuat barang mengalami kerusakan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat terjadinya kerusakan barang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa bila terjadinya kerusakan barang saat pengiriman maka pihak pengirim berhak bertanggung jawab sepenuhnya dengan mengganti kerugian dengan cara mengembalikan uang kepada konsumen sesuai nominal barang pesanan atau dapat juga dengan penggantian barang yang baru menurut dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pendahuluan

Banyaknya perubahan yang terjadi dari masa ke masa mengakibatkan munculnya hal-hal baru seperti cara berbelanja seseorang. Dahulu, membeli suatu barang harus dengan mengunjungi toko barang yang ingin dibeli, namun akibat berkembangnya zaman seorang konsumen tidak perlu mengunjungi toko lagi ketika ingin membeli suatu barang. Cara seperti ini sudah banyak digunakan di berbagai kalangan masyarakat. Seorang konsumen dapat membeli barang yang diinginkan walaupun toko barang tersebut sangat jauh dengan

berbelanja melalui online, baik dengan langsung menghubungi penjual ataupun melalui beberapa aplikasi yang bisa digunakan untuk berbelanja online.

Dalam kegiatan jual beli terdapat hubungan yang terjalin antara produsen dan konsumen yang merupakan hubungan mutualisme atau timbal balik secara terus menerus. Produsen atau seorang penjual membutuhkan dukungan dari konsumen begitupun sebaliknya. Tanpa adanya dukungan dari kedua belah pihak maka tidak akan berjalannya kelangsungan kegiatan jual beli tersebut. Saat ini bukan hanya bisa melakukan pembelian disalah satu aplikasi e-commerce akan tetapi pelaku usaha juga diberikan kesempatan agar dapat mengembangkan usahanya hanya dengan melakukan penjual melalui salah satu aplikasi e-commerce dengan bisa mengirimkan barang usahanya keseluruh Indonesia bahkan bisa ke luar negeri sekalipun hanya dengan melakukan penjual didalam aplikasi e-commerce tersebut.

Belanja online (online shopping) merupakan suatu proses dimana konsumen dengan secara langsung membeli barang, jasa, dan lainnya dari seorang penjual secara interaktif dan real-time tanpa suatu media perantara melalui internet.¹ Belanja online memperoleh banyak hal positif, seperti efisiensi dalam menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi. Selain itu, konsumen bisa mendapatkan harga yang lumayan murah berbeda dengan harga toko yang bukan tangan pertama penjual barang, serta konsumen juga dapat mengumpulkan uang sembari menunggu barang sampai ke tempat tujuan.

Menunggu kedatangan barang yang dipesan merupakan salah satu hal yang ditunggu-tunggu ketika berbelanja melalui online. Namun nyatanya, sering sekali terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti terdapat kerusakan barang pesanan, barang yang rusak dapat membuat konsumen kecewa dan banyak juga konsumen yang tidak ingin berbelanja di toko yang sama untuk kedua kalinya.

Seyogyanya, sebuah toko tidak mungkin ingin menghilangkan kepercayaan konsumen pada toko tersebut karena mengirimkan barang yang rusak, tetapi terkadang kesalahan terletak pada jasa pengangkut barang yang sering melempar barang jika hendak dikeluarkan dari mobil box pengangkut. Tak jarang pula banyak konsumen yang mengira toko lah yang bersalah atas rusaknya produk, namun ternyata kesalahan ada pada perusahaan jasa pengirim. Hal seperti ini tentunya sangat merugikan konsumen dan juga toko tempat menjual barang yang dibeli konsumen, untuk itu sangat diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat terjadinya kerusakan barang untuk mendapatkan hak konsumen sebagai pembeli barang tersebut.

Negara telah mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Pentingnya undang-undang yang mengatur terkait perlindungan konsumen karena jika dilihat, konsumen memiliki posisi yang tidak sedominan produsen, walaupun ada beberapa produsen yang mengizinkan untuk mengirimkan barangnya terlebih dahulu daripada mengirim uang sesuai harga barang yang dibeli, tetapi banyak kejadian bahwa yang sering dirugikan adalah pihak konsumennya, untuk itu agar kegiatan transaksi jual beli berjalan dengan aman tentram dan tidak merugikan salah satu atau kedua belah pihak, dibutuhkanlah suatu peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

¹ Mujiyanti and Ingge Elissa, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Via Internet Pada Toko Online', *J@TI Undip*, VIII.3 (2013), 147.

Menurut Sri Redjeki Hartono, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar tercapainya tujuan dari transaksi jual beli, yaitu diantaranya:²

1. Hukum yang mengatur terkait perlindungan konsumen haruslah adil baik untuk konsumen ataupun produsen, oleh karenanya hukum tidak hanya membebani produsen dengan segala tanggung jawabnya, namun melindungi segala hak-haknya dalam menjalankan usahanya dengan jujur juga;
2. Dalam menjalani tugasnya, aparat penegak hukumnya harus dibekali dengan tanggungjawab serta sarana yang memadai;
3. Perlu adanya peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh konsumen itu sendiri;
4. Ditujukan untuk mengubah nilai dikalangan masyarakat ke arah tindakan yang lebih mengarah pada dukungan pelaksanaan dalam perlindungan konsumen.

Jika beberapa persyaratan tersebut dapat dipenuhi, maka akan terangkat pula harkat dan martabat konsumen, yang berujung dengan diakuiinya konsumen sebagai salah satu subjek yang penting dalam sistem perekonomian nasional. Terlepas dari sejauh dan serumit apapun hubungan yang terjalin antara produsen dan konsumen serta banyaknya keterkaitan yang menghubungkan keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pengguna barang maupun jasa, oleh karena nya diperlukan beberapa aspek-aspek hukum yang digunakan agar nantinya jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan konsumen mendapat perlindungan seadil-adilnya.

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah metode penelitian hukum normatif. Menurut Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder saja.³ Metode penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bahan hukum pustaka dengan cara menganalisa bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta mempelajari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Ketika melakukan transaksi jual beli, artinya terjadi pengikatan antara penjual dan pembeli. Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, syarat sah nya suatu perjanjian diantaranya:⁴

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
2. kecakapan mereka yang membuat kontrak;
3. suatu hal tertentu; dan
4. suatu sebab yang halal.

Jika kegiatan yang dilakukan oleh pembeli dan penjual mencakup syarat-syarat tersebut maka dapat dikatakan pembeli dan penjual terikat oleh suatu perjanjian.

² Sri Redjeki Hartono, makalah "Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen" dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, hl. 36-37.

³ Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010).

⁴ *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA*.

Perlindungan konsumen sendiri telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,⁵ terdapat pada Pasal 1 angka 1 yang mengatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini juga telah diatur tujuan dari perlindungan konsumen tersebut yakni pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 3 yaitu Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Asas-asas dalam perlindungan konsumen telah dijelaskan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 2 yang berbunyi :

1. “Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membahas mengenai pelaku usaha yakni dalam Pasal 1 angka 4 dan 5 UUPK, yang berbunyi bahwa “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha merupakan salah satu pihak yang paling bertanggung jawab dalam perlindungan konsumen.

Maka dalam hal ini haruslah bersifat transparan baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen agar tidak terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan, karena semua hal tersebut telah termasuk kedalam hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen sebelum melakukan kegiatan transaksi tersebut. Dimana kegiatan transaksi ini telah termasuk kedalam suatu perjanjian yang didalamnya ada hubungan timbal balik baik bagi pihak pelaku usaha maupun bagi pihak konsumen. Maka dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat membantu baik pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen dalam melakukan kegiatan transaksi agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.⁶

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Khepin Panagian Naibaho, Marthin Simangunsong, and Roida Nababan, ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik’, *PATIK: JURNAL HUKUM*, 08.02 (2019), 125–36.

Upaya Hukum yang Ditempuh Konsumen Belanja Online atas Kerusakan Barang yang Terjadi ketika Pengantaran

Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.⁷ Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang bersifat untuk melindungi pihak konsumen.

Mengenai hak konsumen yang juga telah dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 yakni :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada huruf a jelas dikatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, namun nyatanya konsumen tidak dapat mendapatkan kenyamanan dalam menikmati barang karena barang mengalami kerusakan. Selain itu pada huruf d dikatakan konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, artinya jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada barang konsumen berhak mengajukan protes dan harus didengar.

Pada huruf e konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, dan huruf h mengatakan konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dua huruf ini menjelaskan bahwa jika konsumen mengalami kerugian atas barang yang dibelinya, maka konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan dan anti rugi sesuai dengan yang harusnya diterima oleh konsumen.

Selain memiliki hak, konsumen juga wajib memiliki kewajiban juga. Mengenai kewajiban konsumen telah dijelaskan juga pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 5, yaitu Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; serta Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen. Jadi tidak serta merta konsumen memiliki hak

⁷ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3.1 (2021).

yang lebih banyak dari kewajibannya, dapat membuat konsumen semena-mena dalam melakukan transaksi jual-beli. Untuk itu, konsumen wajib mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan yang seharusnya konsumen dapatkan.

Tanggung Jawab Jasa Pengirim yang Terbukti Menyebabkan Kerusakan Barang Angkutan

Ketika pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan bukan terletak pada pihaknya, maka dapat dipastikan kesalahan berada pada pihak jasa pengirim, artinya perusahaan jasa pengirim wajib mengganti kerugian akibat kesalahannya. Tanggung jawab dari pihak jasa pengiriman sebenarnya kembali lagi pada masing-masing perusahaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan masing-masing perusahaan pengiriman. Namun seharusnya pihak jasa pengirim wajib mengganti kerugian dengan cara mengembalikan uang kepada konsumen sesuai nominal barang pesanan atau dapat juga dengan penggantian barang yang baru sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tahapan Penyelesaian Sengketa pada Kerugian yang Dialami Oleh Konsumen Atas Kerusakan Barang Dalam Pengiriman

Ada beberapa jenis penyelesaian sengketa dalam menangani kasus seperti ini. Awalnya penyelesaian harus dilakukan secara damai terlebih dahulu yang dilakukan oleh para pihak. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bermakna ketika mengalami kerugian dalam jual beli, menghendaki agar penyelesaian sengketa dilakukan secara damai terlebih dahulu sebelum para pihak menyelesaikan sengketa melalui cara lain yang mengakibatkan lebih banyaknya kerugian dan ketentuan yang bersifat mutlak dapat lebih mempersulit para pihak.

Lalu bisa juga dengan pengganti kerugian secara langsung sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸ Pasal 19 menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian dengan pengembalian uang atau penggantian barang, dilakukan selama waktu 7 hari setelah tanggal transaksi, namun hal ini hanya berlaku apabila kesalahan terletak pada pelaku usaha, selama pelaku usaha bisa membuktikan bahwa barang yang dikirim tidak mengalami kerusakan berarti kerusakan barang merupakan tanggung jawab jasa pengiriman, artinya ganti kerugian dilakukan oleh pihak jasa pengirim.

Penyelesaian sengketa juga bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai dengan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika sengketa di selesaikan artinya keputusan yang diberikan oleh hakim bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.⁹

Kesimpulan

Berdasarkan UUPK yang terkait yakni UU No.8 Tahun 1999 yang terkait pada Pasal pada Pasal 1 angka 1 menjelaskan pengertian dari perlindungan konsumen. Pada Pasal 3 mengenai tujuan perlindungan konsumen. Selanjutnya Pasal 2 mengenai asas-asas perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 4 dan 5 UUPK, menjelaskan mengenai pengertian

⁸ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 1985).

⁹ Roida Nababan, Martono Anggusti, and Sonya Lorensa Sirait, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jrnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas KHBP Nommensen*, 02.01 (2021), 12–23.

pelaku usaha dalam perlindungan konsumen. serta pada Pasal 4 dan Pasal 5 menjelaskan hak dan kewajiban dari perlindungan konsumen.

Upaya hukum yang ditempuh konsumen belanja online atas kerusakan barang yang terjadi ketika pengantaran yakni dengan konsumen berhak mengajukan protes dan harus didengar, serta konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, dan konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Maka dari itu konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan yang anti rugi sesuai dengan yang harusnya diterima oleh konsumen.

Jika benar terjadinya kerusakan barang akibat pengiriman maka pihak jasa pengirim wajib mengganti kerugian dengan cara mengembalikan uang kepada konsumen sesuai nominal barang pesanan atau dapat juga dengan penggantian barang yang baru, jika menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah ditetapkan.

Tahapan-tahapan penyelesaian sengketa pada kerugian yang dialami oleh konsumen atas kerusakan barang dalam pengiriman yaitu Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara damai terlebih dahulu sebelum para pihak menyelesaikan sengketa melalui cara lain. Serta Pasal 19 menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian dengan pengembalian uang atau penggantian barang, dilakukan selama waktu 7 hari setelah tanggal transaksi maka ganti kerugian dilakukan oleh pihak jasa pengirim. Dan terakhir menurut Pasal 48 penyelesaian sengketa juga bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Seharusnya dalam melaksanakan transaksi jual beli, sebaiknya pelaku usaha maupun konsumen harus mengetahui syarat-syarat sahnya suatu perjanjian agar kemudian hari tidak ada yang merasa dirugikan. Para pihak yang terlibat di dalam perjanjian jual beli harus melaksanakan hak dan kewajibannya dengan baik, seperti untuk perusahaan pengiriman harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pengiriman barang, untuk pelaku usaha dengan pemberian informasi terkait obyek yang akan diperjual-belikan, contohnya menuliskan peringatan jangan dibanting pada barang-barang yang rawan terhadap kerusakan agar tidak merugikan salah satu atau kedua belah pihak. Serta, untuk konsumen agar memilih menggunakan keamanan yang ekstra safety agar meminimalisir terjadinya kerusakan pada barang yang dipesannya.

Daftar Pustaka

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam, 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3.1 (2021)
- KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA*
- Mujiyani, and Ingge Elissa, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Via Internet Pada Toko Online', *J@TI Undip*, VIII.3 (2013), 147
- Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 1985)
- Nababan, Roida, Martono Anggusti, and Sonya Lorensa Sirait, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jrnal Magister Hukum Program*

Pascasarjana Universitas KHBP Nommensen, 02.01 (2021), 12–23
Naibaho, Khepin Panagian, Marthin Simangunsong, and Roida Nababan,
'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian
Jual Beli Barang Elektronik', *PATIK: JURNAL HUKUM*, 08.02 (2019), 125–36
Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan
Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)
Sri Redjeki Hartono, makalah "Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen"
dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen