

KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BARANG BERGARANSI

Nurul Fatimah¹, Dr. Zulfiani, S.H., M.H.², Vivi Hayati, S.H., M.H.³

¹Mahasiswa Fakultas Hukum, ^{2,3}Dosen Fakultas Hukum Unsam

Fakultas Hukum Universitas Samudra

Jl. Meurandeh, Langsa Lama, Kota Langsa, Aceh 24411

¹nurulfatihmah1313@gmail.com ²zulfiani@unsam.ac.id ³vivihayatihmh@gmail.com

Abstrak

Masalah yang timbul akhir-akhir ini mengenai kerugian konsumen terhadap pembelian barang bergaransi. Masalah yang terkait dengan kepentingan konsumen selalu menjadi sorotan berkepanjangan, Pengaturan hukumnya tentang hak dan kewajiban konsumen terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adanya pengaturan hukum tersebut agar konsumen dapat terlindungi karena posisi konsumen lebih lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum, Adapun prinsip tanggung jawab mutlak, asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran.

Kata Kunci: Pengaturan Hukum, Faktor Kerugian, Upaya Penyelesaian Kerugian

Abstrack

Problem that have recently arisen regarding consumer losses on the purchase of guaranteed goods, problems related to consumer interests have always been in the prolonged spotlight, the legal arrangements regarding consumer rights and obligations are contained in Law Number 8 of 1999 Concerning consumer protection. The existence of this legal arrangement so that consumers can be protected because the consumer's position is weaker, then it must be protected by law. As for the principle of absolute responsibility, this principle of responsibility is known as product liability. According to this principle, producers are obliged to be responsible for the losses suffered by consumers for the use of products circulating in the market.

Keywords: Legal Arrangements, Loss Factors, Settlement Efforts

A. PENDAHULUAN

Dalam transaksi jual beli sering terjadi permasalahan seperti kerugian terhadap konsumen atas kelalaian produsen. Masyarakat atau konsumen dan produsen sangat berhubungan erat satu sama lain, kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kerusakan barang atau cacatnya barang yang di beli oleh konsumen di Toko Langsa Ponsel dan pelayanan garansinya kurang baik. Oleh karenanya kerugian konsumen haruslah dijadikan sebagai pertimbangan sekaligus diberikan hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akibat pembelian barang bergaransi yang cacat.

Lian Lufi Ulan Sari dalam penelitiannya menjelaskan: “Jika masyarakat mengalami kerugian yang dilakukan oleh produsen, konsumen memiliki hak untuk

mendapatkan perlindungan hukum guna melindungi hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen”.¹ Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat UUPK, menyebutkan bahwa: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Inti dari pasal tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kepastian hukum atas kerugiannya.

Masalah yang timbul akhir-akhir ini mengenai kerugian konsumen terhadap pembelian barang bergaransi. Masalah yang terkait dengan kepentingan konsumen selalu menjadi sorotan berkepanjangan dan hasilnya pun konsumen yang akan dirugikan. Padahal yang menjadi salah satu hak konsumen ialah untuk mendapatkan produk yang kualitas dan kuantitasnya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh produsen.

Rosmawati dalam bukunya menerangkan:

“Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, seharusnya konsumen memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan hukum. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen Pasal 1 ayat (2), menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapat oleh konsumen atas setiap produk yang dibeli dari pelaku usaha.³ Permasalahan ini berkaitan dengan suatu jaminan atau perjanjian, menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perjanjian yaitu ”Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Menurut penelitian awal yang dilakukan, permasalahan yang terjadi akhir-akhir ini yaitu, dari salah satu pihak produsen toko Langsa Ponsel, bahwa dapat diketahui produsen pernah mengalami kesalahan dalam melayani konsumen. Pihak konsumen memiliki permasalahan pada *Handphone (HP)* yang baru saja dibelinya. Beberapa hari setelah konsumen membeli *Handphone (HP)* di toko tersebut, *Handphone (HP)* nya mengalami kesalahan sistem mati dengan sendirinya dan tidak dapat dinyalakan.

¹ Lian Lufi Ulan Sari, “*Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-Commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan*”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN”, Jawa Timur, (2012), halaman 1

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, halaman 27

³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, halaman 99

Kesalahan tersebut terjadi tanpa ada unsur kesengajaan dari konsumen dan pemakaian secara normal, dan masih ada masa garansinya.

Namun kenyataannya, begitu dibawa kembali ke tokonya untuk digaransikan, pihak produsen tidak menggaransikan *Handphone (HP)* tersebut dan pihak produsen menyuruh konsumen untuk membawa *Handphone (HP)* nya ke toko *service Handphone (HP)* lainnya. Padahal di isi surat garansi tertulis jelas, apa bila barang memiliki kecacatan ataupun kesalahan sistem tanpa unsur kesengajaan dan pemakaian normal, dapat digantikan dengan yang baru ataupun disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi pada *Handphone (HP)* tersebut.

Sebagaimana dilansir oleh www.riaume.com menyebutkan bahwa: “Adapun tujuan dari surat garansi adalah memberikan jaminan tentang suatu hal dalam proses transaksi jika terjadi masalah dikemudian hari”.⁴

Adapun permasalahan yang diambil adalah:

1. Bagaimanakah Pengaturan hukum tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen?
2. Apa Faktor penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam pembelian barang bergaransi?

B. METODE PENELITIAN

Sesuai permasalahan yang akan diteliti, maka penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Wayan Arta Susila dan lainnya menyampaikan: “Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian dengan cara meneliti bahan atau data sekunder yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronasi norma vertikal dan norma horizontal”.⁵

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Produsen

⁴ <https://www.riaume.com/syarat-dan-cara-klaim-garansi.html> diakses pada tanggal 10 Mei 2020

⁵ Wayan Arta Susila, Dewa Gede Sudika Mangku, Nengah Suastika, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Produk Elektronik Tanpa Garansi Ditinjau Dari UU Perlindungan Konsumen*”, Jurnal Komunitas Yustisia, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Program Studi Ilmu Hukum (Volume 2 No.2 Tahun 2019)

Adapun kewajiban hukum diartikan sebagai kewajiban yang didasarkan pada hukum, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Yang dimaksud kewajiban hukum disini adalah kewajiban menurut undang-undang.

Pengaturan hukumnya tentang pemenuhan hak konsumen terdapat dalam UUPK. Adanya pengaturan hukum tersebut agar konsumen dapat terlindungi karena posisi konsumen lebih lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan atau pengayoman pada masyarakat. Maka dari itu, produsen juga harus memperlakukan konsumennya dengan baik dan dapat memenuhi hak-hak konsumen, agar konsumen merasa nyaman dan tidak merasa dirugikan saat membeli barang bergaransi tersebut. Dengan adanya UUPK sangatlah penting bagi konsumen agar konsumen dapat dilindungi dan konsumen berhak mendapatkan hak-hak nya sebagai konsumen.

Dasar hukum perlindungan konsumen tidak ditujukan untuk mematikan usaha para produsen. Tetapi, justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat membangun usaha yang lebih maju dan bertanggung jawab dalam menyikapi konsumen dan lebih berhati-hati dalam menjual produk agar terhindar dari kerugian.⁶

Dibuatnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen agar konsumen tidak mengalami kerugian saat membeli barang bergaransi dan produsen harus lebih bertanggung jawab atas kewajibannya sebagai produsen, setiap yg melanggar hukum diberikan sanksi sesuai aturan hukumnya masing-masing.⁷

Adapula hak dan kewajiban konsumen ini dilaksanakan dengan berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur tentang perikatan. Kewajiban dan hak merupakan *antinomy* dalam hukum, sehingga kewajiban produsen dapat dilihat sebagai hak konsumen. Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat *negative* persaingan curang.⁸

Dengan adanya permasalahan mengenai Kerugian Konsumen terhadap Pembelian Barang Bergaransi, konsumen harus berhati-hati dalam memilih barang bergaransi yang dijual di toko *Handphone (HP)* tersebut. Dan produsen juga harus memperlakukan konsumennya dengan baik, dalam permasalahan ini tidak ada maksud untuk menjatuhkan pihak produsen ataupun usahanya, tujuannya agar produsen lebih bertanggungjawab atas kewajiban dan haknya sebagai produsen. Kewajiban hukum yaitu, kewajiban menurut UUPK, konsumen berhak mendapat hak-hak nya sebagai konsumen dan produsen harus

⁶ <https://www.jogloabang-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>. diakses pada tanggal 14 Juli 2020

⁷ *Ibid*

⁸ Sukarmi, *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, halaman 152

menjalankan kewajibannya sebagai produsen dengan baik, agar usahanya tidak mengalami kegagalan ataupun masalah lainnya. Konsumen dan produsen harus saling bersikap baik satu sama lain agar tidak terjadi kesalahpahaman ataupun timbulnya masalah seperti kerugian terhadap konsumen. Maka produsen harus berhati-hati dalam menjalankan usahanya, karena konsumen dan produsen sangat berhubungan erat satu sama lain.

Abd. Haris Hamid menyampaikan bahwa:

“Didasari akan hal itu, maka upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam pemakaian/penggunaan produk berkualitas yang dihasilkan oleh produsen adalah suatu hal yang urgen. Untuk itu, melindungi konsumen atas tindakan sewenang-wenang dari produsen yang cenderung tidak memperdulikan prinsip-prinsip menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang berkualitas adalah sejalan dengan salah satu dari tujuan Negara sebagaimana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, yang berarti pula melindungi konsumen”.⁹

Adapun tujuan dari dibentuknya hukum perlindungan konsumen menurut Nurul Qamar, H, Salle mengutip intisari Pasal 3 UUPK, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kesadaran konsumen, kemampuan konsumen dan kemandirian konsumen agar dirinya dapat terlindungi;
2. Untuk mengangkat derajatnya sebagai konsumen agar lebih diberikan kenyamanan oleh produsen;
3. Untuk meningkatkan pengetahuan konsumen saat memilih ataupun dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen;
5. Untuk agar terhindar dari barang atau produk yang cacat karena kesalahan pembuatan dari produsen, konsumenpun merasa nyaman dan aman saat memilih barang atau produknya;
6. Untuk membuat produsen lebih menyadari betapa pentingnya hukum perlindungan konsumen agar produsen lebih bersikap jujur dan bertanggung jawab atas kewajibannya sebagai produsen.¹⁰

Adapula beberapa asas dalam hukum perlindungan konsumen yang diatur menurut Pasal 2 UUPK, terdapat 5 (lima) asas, yaitu: “Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas

⁹ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar, 2017, halaman 3

¹⁰ Nurul Qamar, H, Salle, *Etika Dan Moral Profesi Hukum*, CV. Sosial Politik Genius, Makassar, 2019, halaman 81

Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dan Asas Kepastian Hukum”.¹¹

Pada praktik perdagangan sehari-hari, konsumen dihadapkan pada berbagai macam perjanjian baku saat berhubungan dengan produsen. Dalam hubungan ini terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*), antara produsen dan konsumen. Dalam perjanjian ini disebutkan secara hak dan kewajiban para pihak yang melakukan perjanjian. Apabila salah satu pihak (produsen) melakukan ingkar janji (wanprestasi) sehingga berpotensi menimbulkan kerugian, pada saat itulah produsen harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas barang dan/ atau jasa kepada konsumen.¹²

Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-Undang Perlindungan Konsumen, produsen selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antara produsen.

2. Faktor Penghambat terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam pembelian barang bergaransi

H.M.Rasjid Sarumala menegaskan : “Kelalaian produsen merupakan faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen, tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektivitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen”.¹³

Abdul Atsar menyebutkan : “faktor kesalahan dan kelalaian produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu:

- a. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindar terjadinya kerugian konsumen.
- b. Produsen tidak melaksanakan kewajiban untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk di konsumsi atau digunakan.

¹¹ *Ibid*, halaman 82

¹² H.M.Rasjid Sarumala, *Laporan Akhir Penelitian Hukum tentang Pelaksanaan Pembuktian Terbaik dalam Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta, 2003, halaman 25

¹³ *Ibid*.

c. Konsumen penderit kerugian”.¹⁴

Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen). Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian juga mengalami perkembangan dengan tingkat *responsibilitas* yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu: “Tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak. Kelalaian dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Kelalaian tanpa persyaratan hubungan kontrak. Prinsip praduga lalai dan prinsip bertanggung jawab dengan pembuktian terbaik”.¹⁵

Selain mengajukan gugatan terhadap kelalaian produsen, ajaran hukum juga memperkenalkan konsumen untuk mengajukan gugatan atas wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan.¹⁶

Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu:

- a. Pembatasan waktu gugatan
- b. Persyaratan pemberitahuan
- c. Kemungkinan adanya bantahan
- d. Persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara *horizontal* maupun *vertical*.¹⁷

Adapun prinsip tanggung jawab mutlak, asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsure kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis*

¹⁴ Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish Publisher, Yogyakarta, 2019, halaman 66

¹⁵ *Ibid*, halaman 66-67

¹⁶ <https://www.scribd.com/document/219100864/Perlindungan-konsumen>

¹⁷ <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/It4c7639738d93d/doktrin-gugatanwanprestasi-dan-pmh>, diakses pada tanggal 15 Juli 2020

dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan klausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus memperlakukannya ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.¹⁸

Adapun terjadinya kerugian yang tidak terduga-duga, karena adanya gangguan yang dilakukan dengan sengaja, ketidakjujuran, kesalahan dari faktor manusia ataupun kesalahan dari sistem elektronik.

Maka dari itu, faktor yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen dalam pembelian barang bergaransi adalah kelalaian produsen dalam menjalankan usahanya. Produsen wajib melayani konsumen dengan baik, agar konsumen merasa aman, nyaman, saat membeli produk *Handphone (HP)* di toko *Ponsel* tersebut. Di samping itu, konsumen merasa dirugikan karena saat pembelian barang bergaransi seperti *HP*, *HP* tersebut mengalami cacat atau kerusakan pada kinerja *HP* tanpa disengaja oleh konsumen. Karena mempunyai garansi, konsumen meminta haknya untuk digaransi *HP* tersebut. Tetapi pihak produsen tidak memperlakukannya dengan baik melainkan tidak memenuhi apa saja keluhan dari konsumen akibat *HP* yang baru saja dibeli oleh konsumen dari toko *ponsel* tersebut. Mengapa konsumen merasa dirugikan? Karena produsen tidak memenuhi hak-hak konsumen dan jaminan yang ada pada surat garansi *HP* tersebut. Setiap pembelian *HP* terdapat surat garansi didalamnya, didalam surat gransi itu terdapat jaminan atas konsumen jadi, apabila dalam waktu yang telah ditentukan konsumen berhak mendapatkan sesuai jaminan yang ada dalam surat garansi tersebut.

D. KESIMPULAN

Pengaturan hukumnya tentang hak dan kewajiban konsumen terdapat dalam UUPK. Adanya pengaturan hukum tersebut agar konsumen dapat terlindungi karena posisi konsumen lebih lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan atau pengayoman pada masyarakat. Maka dari itu, produsen juga harus memperlakukan konsumennya dengan baik dan dapat memenuhi hak-hak konsumen, agar konsumen merasa nyaman dan tidak merasa dirugikan saat membeli barang bergaransi tersebut.

Dengan adanya UUPK sangatlah penting bagi konsumen agar konsumen dapat dilindungi dan konsumen berhak mendapatkan hak-hak nya sebagai konsumen. Kelalaian produsen merupakan faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen, tanggung jawab

¹⁸ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, halaman 56

berdasarkan kelalaian bersifat subjektif. Dimana suatu tanggung jawab ditentukan oleh perilaku produsen.

Dan saran sebagai berikut :

Dalam menggunakan suatu produk yang diperdagangkan, masyarakat harus lebih berhati-hati dikarenakan, produk-produk tersebut seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen yang memakai produk tersebut akibatnya, dalam hal ini konsumen seringkali dirugikan. Pemerintah sebagai organisasi tertinggi dalam suatu negara haruslah menjaga serta melindungi masyarakat terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan, dengan memberikan rasa aman terhadap produk-produk yang ada dan yang beredar di masyarakat secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar, 2017
- Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish Publisher, Yogyakarta, 2019
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- H.M.Rasjid Sarumala, *Laporan Akhir Penelitian Hukum tentang Pelaksanaan Pembuktian Terbaik dalam Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta, 2003
- Nurul Qamar, H, Salle, *Etika Dan Moral Profesi Hukum*, CV. Sosial Politik Genius, Makassar, 2019
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018
- Sukarmi, *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Sumber Lain

Lian Lufi Ulan Sari, *“Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-Commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan”*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN”, Jawa Timur, (2012), halaman 1

Wayan Arta Susila, Dewa Gede Sudika Mangku, Nengah Suastika, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Produk Elektronik Tanpa Garansi Ditinjau Dari UU Perlindungan Konsumen”*, Jurnal Komunitas Yustisia

<https://www.riaume.com/syarat-dan-cara-klaim-garansi.html>. diakses pada tanggal 10 Mei 2020

<https://www-jogloabang-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>. diakses pada tanggal 14 Juli 2020

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/It4c7639738d93d/doktrin-gugatanwanprestasi-dan-pmh>. diakses pada tanggal 15 Juli 202