

Perlindungan konsumen terkait pemberian pelayanan purna jual produk elektronik ditinjau berdasarkan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen = Consumer protection related to the provision of after sales service seen under Law No.8 of 1999 on Consumer Protection/ Sandi Billy

Sandi Billy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20402454&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pemberian pelayanan purna jual yang termasuk di dalamnya jaminan garansi dan penyediaan suku cadang merupakan hak yang dimiliki konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha. Dengan adanya jaminan garansi dan penyediaan suku cadang yang diberikan oleh pelaku usaha dimaksudkan untuk melindungi konsumen yang membeli dan menggunakan produk yang dijual oleh pelaku usaha. Di samping hal tersebut, pemberian layanan purna jual yang berupa jaminan garansi dan penyediaan suku cadang ini dimaksudkan pula untuk memberikan manfaat bagi pelaku usaha agar dapat meningkatkan reputasinya di mata konsumen sehingga konsumen menjadi lebih percaya dengan pelaku usaha tersebut.

Dalam salah satu ketentuan pasal dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa untuk barang yang pemakaiannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu (1) tahun, maka pelaku usaha wajib memberikan jaminan garansi, penyediaan suku cadang dan/atau layanan purna jual lainnya. Namun dalam kenyataannya, masih ada pelanggaran atas praktik terkait pemenuhan layanan purna jual yang merugikan konsumen.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka selanjutnya dalam penulisan ini akan dibahas mengenai kewajiban dan tanggung jawab dari pelaku usaha dan perlindungan yang dapat diberikan bagi konsumen terkait fakta dan praktik dalam hal pelanggaran atas pemberian pelayanan purna jual.

ABSTRACT

The provision of after-sales services including warranty and supply of spare parts is consumer-owned rights and obligations for seller. With the warranty and the provision of spare parts supplied by the seller, it intended to protect consumers who buy and use the products sold by seller. In addition to this, the provision of after-sales services such as warranty and supply of spare parts is also intended to provide benefits to seller in order to improve its reputation in the eyes of consumers so that consumers become more confident with the business actors/seller.

In one of the provisions of article of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, stated that “Seller who produce goods which can be used for at least 1 year or more are obligated to provide spare parts and/or after sales facilities and are obligated to honor the guarantee or warranty based on the agreed contract.”

But in reality, there are still violationon practices related to the fulfillment of after-sales service that possibly harm the consumers.

Based on this fact, will later be discussed regarding the obligations and responsibilities of seller and protection that can be given to consumers related to the facts and practices in violation of the provision of after-sales service.