

## ABSTRAK

Kerugian konsumen akibat hilang, musnah, dan/atau rusaknya barang di bagasi pesawat udara adalah tanggung gugat maskapai penerbangan, sebagai akibat dari telah terjadinya perjanjian pengangkutan antara maskapai penerbangan dengan penumpang selaku konsumen. Tanggung gugat maskapai penerbangan atas hilang, musnah, dan/atau rusaknya barang penumpang di bagasi pesawat udara tersebut adalah tanggung gugat mutlak. Maskapai penerbangan wajib untuk membayar ganti rugi kepada penumpang yang mengalami kerugian berupa hilang, musnah, dan/atau rusaknya barang di bagasi pesawat udara. Selain itu, tanggung gugat maskapai penerbangan bersifat terbatas karena dibatasi oleh suatu peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dapat melalui lembaga di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen ada 2 (dua) macam, yang pertama gugatan berdasarkan wanprestasi dan dapat dengan gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum. Dalam prakteknya, penyelesaian sengketa konsumen antara maskapai penerbangan dengan konsumen yang dirugikan atas hilang, musnah, dan rusaknya barang di bagasi pesawat udara adalah dengan upaya perdamaian dan besarnya ganti rugi yang diberikan melalui kesepakatan kedua belah pihak, yang besarnya tidak sebanding dengan kerugian yang nyata-nyata diderita oleh konsumen.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum – Kerugian Konsumen – Bagasi Pesawat Udara**