

KIK
Per 34/00
Suu
P

SKRIPSI

CUT IRASTATI SOUFIA

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
CACAT BARANG ELEKTRONIK**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000**

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CACAT BARANG ELEKTRONIK

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian syarat-syarat dan tugas-tugas dalam
mencapai gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum

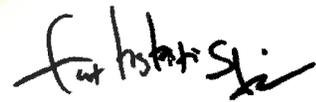
Dosen Pembimbing



Lisman Iskandar, SH., MS.

NIP : 130675526

Penyusun



Cut Irustati Soufia

NIM : 039734613

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000

Skripsi ini telah diuji dan disetujui oleh Panitia Penguji
pada tanggal : 2 Februari 2000

Panitia Penguji :

1. Ketua : DR. M. Isnaeni, S.H., MS.



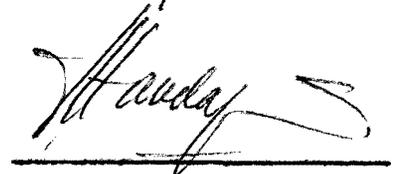
2. Anggota : 1. Lisman Iskandar, S.H., MS.



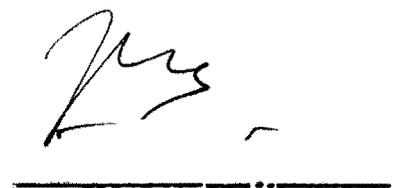
2. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.



3. Sri Handajani, S.H., M.Hum.



4. Y. Sogar Simamora, S.H., M.Hum.



. BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni;

a. Ada beberapa cara dalam merealisasikan perlindungan konsumen dalam hal permohonan ganti rugi atas cacat barang elektronik yaitu ;

1) Melalui badan-badan atau lembaga-lembaga yang ditunjuk oleh Undang-Undang. Lembaga-lembaga tersebut adalah ;

- ❖ Lembaga Peradilan
- ❖ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

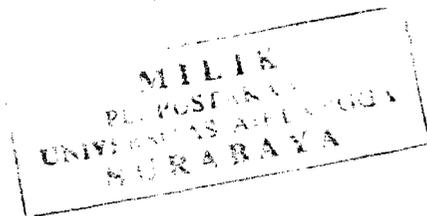
2) Melalui cara musyawarah, antara lain;

- ❖ Memanfaatkan layanan garansi
- ❖ Negosiasi

b. Ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan permintaan ganti rugi atas cacat kualitas barang elektronik, yaitu;

1) Hambatan yang ditimbulkan oleh konsumen

- ❖ Keteledoran pihak konsumen sendiri tidak menyimpan bukti pembayaran yang merupakan bukti satu-satunya bahwa ia telah membeli barang tersebut;



- ❖ Tidak menyimpan atau memiliki kartu garansi
 - ❖ Kesalahan pada awal pemakaian;
 - ❖ Karena peraturan perundang-undangan
- 2) Hambatan yang ditimbulkan oleh produsen antara lain;
- ❖ Pihak produsen tidak mau memberi ganti barang kepada pihak penjual sehingga pihak penjual pun tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen karena takut rugi;
 - ❖ Karena pihak produsen berada diluar negeri;
 - ❖ Pihak produsen beralasan bahwa komponen ada yang telah diganti, entah itu oleh distributor atau oleh penjual.

2. Saran

Setelah menguraikan beberapa hal, maka perlu kiranya dikemukakan saran-saran seperti berikut;

- 1.a. Pihak konsumen sebelum membeli sebuah barang, hendaknya meneliti dulu keadaan dari barang tersebut, menanyakan kepada penjual tentang barang itu, karena sudah menjadi hak dari konsumen untuk mendapatkan informasi;
- b. Pihak konsumen selalu menyimpan dengan baik bukti-bukti pembelian, kwitansi pembayaran, kartu garansi, karena hal tersebut sangat penting sebagai alat bukti jika dikemudian hari terjadi kerusakan terhadap barang tersebut, maka konsumen bisa meminta ganti rugi kepada pihak produsen.

2. a. Pihak produsen atau penjual agar lebih mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dan lebih menghormati hak-hak konsumen;
- b. Pihak produsen atau penjual hendaknya dalam menjual sebuah barang, memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai keadaan barang tersebut, mengenai garansi yang diberikan jika ada;
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya penjual atau produsen memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan tidak kecewa.

