

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Perlindungan konsumen atas barang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace dapat menggunakan berbagai dasar hukum yang dapat digunakan sebagai payung hukum seperti UUPK, UU Perdagangan, PP PSTE, PP PMSE. Dasar hukum tersebut berfungsi memberikan kepastian hukum bagi para konsumen dalam melakukan transaksi secara elektronik sehingga dapat memberikan rasa aman dalam jual beli online. Konsumen memiliki perlindungan hukum karena hak-hak mereka telah dilanggar oleh penjual di marketplace sehingga konsumen dapat memperoleh apa yang seharusnya mereka peroleh sesuai dengan kesepakatan yang terjadi ketika bertransaksi di marketplace.

Tanggung jawab pelaku usaha yang terbukti mengirimkan barang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace dapat dilakukan dengan berupa pemenuhan hak-hak konsumen yang dilanggar dengan menerima ganti rugi yang diajukan konsumen sesuai dengan kesepakatan dalam jual beli online dan dapat diselesaikan secara elektronik. Pemenuhan tersebut dapat berupa seperti penukaran barang (*retur*) atau pengembalian dana (*refund*).

#### **2. Saran**

Marketplace dapat memberikan regulasi mengenai ketentuan penggunaan gambar yang baik dan benar dalam jual beli online sehingga dapat meminimalisir berbagai kasus barang tidak sesuai gambar kedepannya dalam transaksi di marketplace. Penjual (merchant) di marketplace hendaknya diberikan edukasi terkait jual beli online dan edukasi terkait penyelesaian pengaduan konsumen oleh pihak marketplace secara jelas sehingga kedepannya dapat mewujudkan jual beli online yang sehat.