

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang melindungi konsumen. Dalam pasal-pasal nya sudah menggambarkan perlindungan konsumen yang cukup lengkap. Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tercermin mulai dari asas-asasnya. Sebagaimana diketahui bahwa perlindungan mengandung dua unsur yaitu preventif dan refresif. Adapaun wujud perlindungan tersebut sudah tampak dari nama Undang-Undang nya yaitu tentang Perlindungan Konsumen kemudian diderivasi dalam pasal-pasal nya. Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam pembatalan sepihak transaksi Jual Beli ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak *Lazada* yang melanggar 3 pasal, yaitu pasal 9, pasal 10, dan pasal 16 akan dikenakan sanksi pidana yang sudah diatur di Undang-Undang tersebut. Sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak tersebut diberikan agar konsumen cerdas dan lebih berdaya apabila mengalami kerugian dalam transaksinya dengan pelaku usaha.
2. Tanggung Jawab *Lazada* terkait dengan pengembalian uang dalam bentuk voucher pada dasarnya secara umum tidak jauh berbeda dengan konsepsi tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta). Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka

dalam berusaha. Tanggung jawab ini juga disebut dengan istilah *product liability* (tanggung jawab produk). Penerapan konsep produk *liability* ternyata tidak mudah, sebab dalam sistem pertanggung jawaban secara konvensional, tanggung jawab produk di dasarkan adanya wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, diperlukan adanya penerapan konsep *strict liability* (tanggung jawab mutlak) yaitu bahwa produsen seketika itu juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa mempersoalkan kesalahan dari pihak produsen.

## V.2. Saran

1. Sebaiknya pihak Lazada lebih memperhatikan lagi ketika ingin memasukan harga di dalam web *Lazada.co.id*. agar tidak ada lagi kesalahan dalam memasukan harga. Dan hendaknya untuk kosumen membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang telah tersedia di situs Lazada. Dengan membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang berlaku, maka akan meminimalisir adanya kerugian yang timbul yang nantinya ditanggung sendiri oleh konsumen.
2. Hendaknya apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pihak Lazada, sebaiknya penyelesaian permasalahan terlebih dahulu dilakukan dengan musyawarah. Apabila tidak dapat terselesaikan, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur di luar pengadilan yaitu melalui Penyelesaian Sengketa Alternatif dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)