

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa payung hukum terhadap konsumen yang haknya dilanggar pada pembelian suatu barang di *marketplace* terhadap ketidaksesuaian kualitas barang yang diperoleh dengan perjanjian awal begitu juga Analisa dalam penyelesaian permasalahan ketidaksesuaian kualitas barang yang diperoleh konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan kebijakan retur barang yang dijadikan salah satu solusi permasalahan dengan latar belakang meningkatnya transaksi jual beli online pada masa covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuris normatif dengan tujuan menggambarkan bagaimana hak-hak konsumen yang harus ditaati oleh setiap pelaku usaha begitu juga terhadap penyelesaian sengketa dalam hal ini ketidaksesuaian kualitas barang. Penelitian ini mendasarkan sumber-sumber data yang diambil kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, KUHPerdata, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No 19 Tahun 2016 dengan adanya data tambahan berupa kuesioner online dengan tujuan melihat efektivitas Refund barang terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima. Banyaknya permintaan dalam transaksi jual beli online pada masa covid-19 seharusnya menjadi acuan pelaku usaha untuk memperdagangkan barangnya dengan informasi yang benar dan jujur, dilihat dari jumlah kuesioner yang terdiri dari 105 responden melakukan jual beli online pada masa covid-19 sebanyak 104 orang dengan mengalami penerimaan barang yang tidak sesuai sebanyak 59 orang, sehingga diperlukannya penyelesaian terhadap sengketa tersebut dan perlindungan hukum baik secara preventif dan represif agar hak-hak konsumen tetap diperhatikan dan dijaga.

Kata Kunci : Konsumen, Ketidaksesuaian Barang, Kualitas. Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Hukum.

## **ABSTRACT**

*The study aims to analyze the legal umbrella for consumers whose rights are violated in the purchase of an item in the marketplace against the non-conformance of the quality of the goods obtained by the*

*initial agreement as well as the analysis in solving the problem of the incompatibility of the quality of goods obtained by consumers based on Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the policy of returning goods which are one of the solutions to problems against the background of increasing online buying and selling transactions during the covid-19 period. In this study, the type of juridical normative research is used with the aim of describing how consumer rights must be obeyed by every business actor as well as dispute resolution in this case the incompatibility of the quality of goods. This research bases the data sources taken on the Consumer Protection Act no. 8 of 1999, the Civil Code, and the Electronic Information and Transaction Law No. 19 of 2016 with additional data in the form of an online questionnaire with the aim of seeing the effectiveness of goods refunds against incompatibility of goods received. The large number of requests in online buying and selling transactions during the covid-19 period should be a reference for business actors to trade their goods with correct and honest information, judging from the number of questionnaires consisting of 105 respondents doing online buying and selling during the covid-19 period as many as 104 people with experiencing 59 people received non-conforming goods, so there is a need for settlement of the dispute and legal protection both preventively and repressively so that consumer rights are still considered and maintained.*

*Keywords: Consumers, Incompatibility of Goods, Quality. Dispute Resolution, Legal Protection.*