

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI

**Marco Felix
0000026478
ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban apa yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi kepada konsumen terhadap barang pengiriman dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat normatif empiris yaitu pendekatan dengan cara membandingkan fakta yang ada di lapangan dengan teori-teori kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa wawancara dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka baik dari buku maupun jurnal hukum yang berkaitan dengan permasalahan serta melakukan wawancara melalui pertanyaan yang terstruktur dan spontan dengan narasumber. Data yang telah penulis dapatkan akan dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan

Hasil penelitian yang diperoleh dari penulisan ini adalah pertama, bentuk pertanggungjawaban dari perusahaan ekspedisi JNE bahwa perusahaan ekspedisi memiliki 3 bentuk tanggung jawab, yaitu: Pertama, bertanggung jawab untuk mengganti rugi atas barang yang terjadi kehilangan maupun kecurian. Pemberian kompensasi harus sebanding dengan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Pemberian ganti rugi harus sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 1366 KUHPerdara yang dipertegas dalam Pasal 188 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan juga sudah ada diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Kedua, bertanggung jawab atas pekerjaannya yang melakukan perbuatan melawan hukum, tercantum pada Pasal 1367 KUHPerdara dan Pasal 191 UU Nomor 22 Tahun 2009. Ketiga, bertanggung jawab sesuai dengan izin usaha yang dimilikinya, sesuai dengan aturan Kepmenhub Nomor 10 Tahun 1988. Kedua, konsumen yang sudah merasa dirugikan dan dirampas haknya dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Selain itu, konsumen dapat menempuh jalur lain untuk melakukan upaya hukum terhadap pihak dari perusahaan ekspedisi seperti: Melakukan gugatan keperdataan atas dasar wanprestasi; Membuat laporan pidana atas penggelapan barang sesuai dengan Pasal 374 KUHP; Melakukan pelaporan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau LSM Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kata Kunci : perlindungan konsumen, upaya hukum, konsumen, pelaku usaha, perusahaan ekspedisi

LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS IN E-COMMERCE TRANSACTIONS THAT HAVE LOSS DUE TO THE DELIVERY OF GOODS BY EXPEDITION COMPANIES

Marco Felix
00000026478

ABSTRACT

This study aims to determine what form of responsibility the expedition company provides to consumers for shipping goods and how legal remedies that can be taken by consumers if they experience losses caused by the shipping company.

This study uses a normative empirical research method, namely an approach by comparing the facts in the field with the literature theories related to this research. Sources of data used in this study are primary data in the form of interviews and secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. Data collection techniques in this study were carried out through literature studies from books and legal journals related to the problem as well as conducting interviews through structured and spontaneous questions with sources. The data that the author has obtained will be analyzed descriptively qualitatively to obtain answers to problems

The research results obtained from this writing are first, the form of responsibility from the JNE expedition company that the shipping company has 3 forms of responsibility, namely: First, it is responsible for compensating for items that have been lost or stolen. Compensation must be in proportion to the losses suffered by the consumer. Providing compensation must be in accordance with the provisions contained in Article 1366 of the Civil Code which is emphasized in Article 188 of Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation, and is also regulated in Article 19 paragraph (1) of the consumer protection laws. Second, consumers who have felt disadvantaged and deprived of their rights can resolve disputes through the court or outside the court in accordance with the provisions in Article 45 paragraph (2) of the Consumer Protection Laws. In addition, consumers can take other avenues to take legal action against parties from shipping companies, such as: Carrying out a civil suit on the basis of default; Making a criminal report for embezzlement of goods in accordance with Article 374 of the Criminal Code; Reporting to the Consumer Dispute Resolution Board or Consumer Dispute Resolution NGO

Keywords: consumer protection, legal remedies, consumers, business actors, shipping companies