

## ABSTRAK

### **Zaky Haidar Farras (1163050137): Perlindungan Konsumen Terkait Barang *Refund* Yang Dijual Di Toko Online dihubungkan Dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Platform Tokopedia)**

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Salahsatu bentuk perlindungan konsumen adalah *refund* yaitu bentuk pengembalian barang akibat dibataalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh pelaku usaha. Peraturan mengenai *refund* telah dibentuk baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ataupun dalam aturan khusus *platform* Tokopedia untuk memenuhi hak-hak konsumen, tetapi demikian masih ditemukan kasus wanprestasi berbentuk *refund* yang terjadi pada platform Tokopedia. Sehingga hal ini menjadi analisis Perlindungan Konsumen Terkait Barang *Refund* Yang Dijual Di Toko *Online* Dihubungkan Dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap jual beli online dihubungkan dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan pada proses transaksi *refund* dalam jual beli online.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai perlindungan konsumen dalam perspektif hukum positif Indonesia dengan analisis berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *deskriptif analitis* dengan metode pendekatan *yuridis normatif*, data diperoleh dari hasil penelitian studi pustaka dan penelitian lapangan, penelitian ini dilakukan platform Tokopedia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perlindungan konsumen terkait *refund* di pplatform Tokopedia tidak terpenuhi sebagaimana perjanjian yang disepakati dan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 angka (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian; (2) Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam proses *refund* pada transaksi jual beli *online* di Tokopedia dapat diselesaikan melalui Pengadilan (Litigasi) yaitu dengan gugatan sederhana dan Non Litigasi yaitu dengan alternatif penyelesaian sengketa (konsultasi, negosiasi mediasi, konsiliasi) dan dengan arbitrase online.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik, *Refund*