

Layanan Purna Jual dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Fransiska Novita Eleanora*, Diana Fitriana

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: fransiska.novita@dsn.ubharajaya.ac.id; diana.fitriana@dsn.ubharajaya.ac.id

*Corresponding author

Article info

Received: Apr 27, 2023

Revised: May 13, 2023

Accepted: Jun 14, 2023

DOI: <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.2137>

Abstract : *A consumer is anyone who uses goods and/or services available in society for the benefit of himself, also his family and other people and even other living creatures and not for trading, and this is also for buying and selling transactions both directly and face to face. Consumers are also entitled to protection through rules governing rights and obligations in realizing legal protection, and more emphasis on consumer rights where there are several rights to be protected, namely the right to choose, the right to obtain information, the right to security and also the right to heard. These consumer rights relate to after-sales service if the consumer in purchasing goods and/or services is carried out in follow-up consultation between the buyer and the consumer or there is a warranty period such as replacement of damaged goods, as well as maintenance and provision of spare parts, but with a certain period of time. from the warranty period made by business actors because there are certain products whose warranty period is not as stated or promised and of course provides consumer limitations and the rights of consumers cannot be fully realized or fulfilled.*

Keywords : *service, after sales, consumers*

Abstrak : Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat baik bagi kepentingan untuk dirinya sendiri, juga keluarga dan orang lain bahkan makhluk haidup yang lain dan bukan untuk diperdagangkan, dan ini juga bagi transaksi jual beli baik secara langsung dan juga tatap muka. Konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan melalui aturan yang mengatur terkait hak dan kewajiban dalam mewujudkan perlindungan hukum, dan lebih menitikberatkan kepada hak-hak konsumen dimana ada beberapa hak untuk dapat dilindungi yaitu hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan informasi, hak mendapatkan keamanan dan juga hak untuk didengar. Hak konsumen tersebut berkaitan dengan layanan purna jual jika konsumen dalam pembelian barang dan/atau jasa dilaksanakan dalam dengan konsultasi lanjutan antara pembeli dengan konsumen atau adanya masa garansi seperti penggantian barang yang rusak, juga pemeliharaan, serta penyediaan akan suku cadang, namun dengan adanya jangka waktu dari masa garansi yang dibuat oleh pelaku usaha dikarenakan adanya produk-produk tertentu yang masa garansinya tidak seperti yang dicantumkan atau diperjanjikan dan tentunya memberikan batasan konsumen serta hak dari konsumen tidak sepenuhnya dapat direalisasikan atau terpenuhi

Kata kunci : layanan, purna jual, konsumen



I. PENDAHULUAN

Perkembangan akan dunia teknologi membawa kepada dampak atau tata cara dan juga adanya aktivitas dalam kehidupan manusia dalam berbagai bidang khususnya yang berkaitan dengan barang dan atau jasa yang dikonsumsi masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan konsumen untuk dapat memiliki barang dan atau jasa yang digunakan sesuai dengan kebutuhan akan hidup, kebutuhan hidup yang dimaksud menyangkut akan kebutuhan pokok yang semuanya dapat diperoleh dari transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Pemenuhan yang diperoleh dari produsen dan juga pelaku usaha dapat memberikan perlindungan kepada konsumen kepada hak-haknya terutama jika menyangkut akan pergantian akan barang yang sudah dibeli yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau dengan kata lain berkaitan dengan sejauh mana pertanggungjawaban¹ dari pelaku usaha dalam memberikan jaminan akan pemenuhan hak dari konsumen berkaitan dengan layanan purna jual atau biasa dikenal dengan masa garansi pergantian akan kerusakan.

Hak dari konsumen yang diperhatikan yaitu hak untuk dapat dilindungi yaitu hak untuk memilih, dan hak untuk mendapatkan adanya informasi yang benar, dan hak mendapatkan akan adanya keamanan dalam menggunakan, bahkan memakai juga mengkonsumsi akan barang dan atau jasa yang sudah dibeli atau diperoleh dan juga hak untuk didengar apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan serta pergantian yang rusak dan adanya layanan purna jual². Layanan purna jual merupakan soal yang menyangkut garansi dan dalam jangka waktu tertentu yang dapat diberikan produsen dan juga penyalur produk (*penjual*) atau juga kreditur kepada konsumennya, serta barang dan atau jasa yang yang dibeli atau diperoleh konsumen tentunya berkaitan dengan layanan purna jual (*after sales service*) apalagi jika produk yang dibeli merupakan produk elektronik atau produk lainnya tentunya setiap produk tersebut memiliki akan layanan purna jual, dimana mencakup adanya pemberian garansi, layanan yang berupa pra instalasi, dan pergantian akan suku cadang yang rusak

Dimana dalam layanan purna jual ini juga merupakan bentuk atau adanya tanggung jawab dari penjual atas adanya kualitas terhadap barang yang akan dijualnya dan yang dapat juga diberikan dalam suatu yang berbentuk akan konsultasi secara lanjutan dan/atau garansi yang berupa suatu penggantian akan barang yang rusak, juga pemeliharaan, serta penyediaan dari suku cadang dan juga yang lainnya. Dan layanan tersebut juga merupakan adanya merupakan salah satu dari bentuk layanan dalam suatu kewajiban dan juga bentuk dari tanggung jawab terhadap produsen atau juga pelaku usaha juga di dalam akan memproduksi barang dan yang juga yang pemanfaatannya akan berkelanjutan dan juga menjamin akan adanya kualitas dari barang yang juga telah pelaku usaha jual atau diperdagangkan kepada konsumen³

¹ Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Kedua (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Grasindo, hlm. 153

² Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm. 27

³ Sekarwati, R.A.A., Susilowati, S. 2021. *Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia dan Eropa*. Jurnal Bina Mulia Hukum, 5 (2), hlm. 276-277

Layanan akan purna jual ini juga berkaitan dengan masa garansi jika pada saat membeli atau menggunakan bahkan memakai produk yang ada masa garansinya sudah melewati dari yang sudah dijanjikan sehingga dengan jangka waktu yang disediakan atau dicantumkan dalam produk berupa masa garansi terjadinya kerusakan atau penggantian suku cadang telah lewat waktu sehingga dari konsumen terkadang tidak dapat menuntut atau meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha atau produsen, dikarenakan suku cadang yang diperjanjikan tidak dapat terpenuhi atau tidak dapat digantikan⁴. Pergantian akan kerusakan dari barang yang dibeli oleh konsumen serta adanya tanggungjawab dalam melakukan pergantian sesuai dengan layanan purna jual seperti yang tercantum dalam ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan wajib untuk memenuhi jaminan dan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga dengan demikian maka hak dari konsumen dapat terjamin. Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang akan dikaji yaitu bagaimana penerapan layanan purna jual terhadap perlindungan akan hak konsumen serta pertanggungjawaban pelaku usaha.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang normatif yaitu penelitian hukum normatif (*legal research*) biasanya hanya merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, juga berupa keputusan/ketetapan pengadilan, serta kontrak/perjanjian/akad, juga ada teori hukum, dan juga pendapat dari para sarjana, dan nama lainnya biasa disebut dengan penelitian hukum doktrinal dan biasa disebut dengan penelitian kepustakaan atau studi dokumen⁵

III. PEMBAHASAN

Layanan Purna Jual

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia dengan Nomor 634/MPP/Kep/9/2002 tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan atau jasa yang beredar di pasar, dan dalam ketentuan dari Pasal 1 angka 12 disebutkan bahwa pelayanan dari purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal adanya akan jaminan mutu, serta daya tahan, juga kehandalan operasional yang sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Serta dalam ketentuan dari Pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang dapat memproduksi barang yang juga akan pemanfaatannya yang dapat berkelanjutan dan dalam batas waktu yang sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib juga

⁴ Pertiwi, D., & Ketut, S. 2016. *Layanan Purna Jual Produk Elektronik Dengan Garansi*. Kertha Semaya. 4 (2), hlm. 2

⁵ Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Press, hlm. 45

dalam menyediakan akan suku cadang dan atau adanya fasilitas dari purna jual dan juga wajib memenuhi akan jaminan atau garansi yang sesuai dengan yang juga diperjanjikan⁶.

Masalah dari layanan akan purna jual merupakan masalah perlindungan konsumen yang tidak juga dapat dipisahkan dengan adanya tahapan-tahapan transaksi akan konsumen lainnya, dan juga yang berlaku prinsip produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditur yang memang bertanggungjawab sehingga disebut dengan tanggungjawab produk.

Perluasan dari Subjek yang dapat dimintai tanggung jawabnya telah diterapkan dari berbagai negara yang dinyatakan dalam ketentuan Pasal 3 Pedoman Masyarakat Eropa, dimana tanggungjawab produk merupakan tanggungjawab dari :

1. Pembuat dari produk yang cacat yang bersangkutan
2. Produsen akan bahan-bahan yang mentah atau komponen dari produk yang ada
3. Setiap orang yang memasang nama, juga merek dari perusahaan atau juga memberikan tanda yang khusus untuk adanya pembeda dari produknya dengan orang lain akan produknya
4. Setiap orang lain yang juga mengimpor akan produk untuk dapat dijual, atau disewakan atau juga dipasarkan (tanpa adanya mengurangi akan tanggung jawab dari pembuat produk)
5. Setiap pemasok dari produk, jika si pembuatnya tidak diketahui atau adanya juga pembuat dari produknya diketahui tetapi juga pengimpornya tidak diketahui⁷

Tanggung jawab produk seharusnya tidak hanya dibatasi dengan yang berkaitan dengan Produk yang cacat dikarenakan tanggung jawab ini merupakan bagian dari transaksi konsumen yaitu tahapan yang ketiga (pascatransaksi konsumen), perlu juga diatur akan masa garansi yang seharusnya menjadi tanggungjawab produk yaitu pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian manakala kerusakan atau pergantian dari suku cadang tidak dapat dilaksanakan oleh pelaku usaha sehingga tidak terpenuhinya hak dari konsumen itu sendiri.

Layanan purna jual sebenarnya meliputi juga permasalahan yang juga lebih luas, terutama yang mencakup adanya masalah kepastian atas adanya :

- a. ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan adanya perjanjian yang semula
- b. barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu, dapat diperbaiki juga secara cuma-cuma selama jangka waktu adanya garansi
- c. suku cadang yang selalu tersedia dalam jumlah yang cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang realtif lama setelah adanya transaksi akan konsumen yang dilakukan⁸.

⁶ Abdul Mugni, Budi. 2016. *Pengaruh Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Cabang Tasikmalaya)*, Skripsi, Universitas Siliwangi, hlm. 9

⁷ Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Kedua (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Grasindo, hlm. 155

⁸ *Ibid*, hlm. 157

Pemenuhan Hak-Hak Konsumen

Konsumen sebagai bagian dari masyarakat tentunya sudah harus diperhatikan akan perlindungan hukum akan hak-haknya termasuk juga dalam pemenuhan akan haknya agar dapat dipenuhi untuk mendapatkan suatu perlindungan akan pembelian dari barang dan atau jasa manakala terjadinya kerugian yang diakibatkan atau ditimbulkan karena adanya segala sesuatu akibat dari dampak yang ditimbulkan atau dikarenakan adanya masa garansi yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha atau produsen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimana perlindungan konsumen tersebut dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.

Sehingga ada 2 (dua) aspek dalam perlindungan dari konsumen yaitu Perlindungan dari adanya kemungkinan akan barang yang juga diserahkan kepada konsumen dan tidak juga sesuai dengan apa yang sudah telah disetujui dan juga disepakati dengan konsumen dan juga perlindungan terhadap konsumen yang juga mendapatkan akan perlakuan terhadap syarat-syarat yang juga tidak adil. Dengan adanya hukum dan perlingkungannya bagi konsumen yang pada dasarnya juga merupakan adanya suatu perlindungan yang diberikan terhadap konsumen dan hak-haknya.

Selain mencakup akan perlindungan hukum bagi konsumen maka adanya 3 (tiga) hak dasar dalam *memberikan perlindungan bagi konsumen*, yaitu :

- a. hak untuk dapat mencegah bagi konsumen yang terkait dengan kerugian baik dari kerugian yang berupa personal juga kerugian yang berupa harta akan kekayaan
- b. hak untuk mendapatkan atau memperoleh barang dan atau jasa secara wajar dan sesuai
- c. hak untuk mendapatkan dan juga memperoleh penyelesaian yang secara patut berkaitan dengan masalah yang dihadapi⁹

Perlindungan hukum bagi konsumen sebagaimana dijelaskan diatas tentunya tidak lepas dari pemenuhan akan haknya dari konsumen dimana selain hak-haknya dilindungi oleh negara dan juga pelaku usaha maupun juga produsen juga tidak terlepas akan implementasinya atau merealisasikan akan haknya tersebut, dimana hak tersebut jika terjadi atau mendapatkan adanya pelanggaran tentunya harus diberikan pergantian akan kerugian, sehingga adanya pemulihan akan keadaan yang kembali normal kembali seperti sedia kala

Terkait dengan adanya layanan purna jual atau masa garansi tentunya jika konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar akan barang dan jasa yang ada apabila menyangkut pergantian kerusakan akan suku cadang atau lainnya dimana perlu diberikan ganti kerugian yang layak dan sesuai, sehingga konsumen merasa hak-haknya terpenuhi

⁹ Auli, R.S., 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen : Cakupan, Tujuan dan Dasarnya*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c>

adanya keseimbangan dan keadilan dalam pemenuhan akan haknya¹⁰. Disisi lain pelaku usaha dalam menjual atau memperdagangkan barang dan atau jasanya selain mendapatkan pembayaran juga harus memberikan pelayanan kepada konsumen mulai dari tawar menawar juga konsultasi serta jika terjadi kerusakan dan pergantian sesuai dengan yang sudah disepakati antara kedua belah pihak antara penjual dengan pembeli.

Hak untuk dapat didengar selalu akan keluhan yang dialami oleh konsumen juga menjadi bagian dari prioritas pelaku usaha yang ada kaitannya dengan barang yang dibeli manakala ada kendala atau hambatan yang dialami oleh konsumen, dan mencari solusi atau jalan keluar terhadap permasalahan yang dihadapi pembeli dengan sikap dan perbuatan yang baik sehingga dapat terpenuhinya rasa keadilan dan keseimbangan¹¹ serta manfaat bagi konsumen dan juga pelaku usaha, dalam memperdagangkan barang dan atau jasa yang akan dijual kepada konsumen atau juga masyarakat.

Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Layanan Purna Jual

Ketentuan dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan¹².

Penerapan dari pasal 25 diatas menunjukkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab terhadap dan wajib untuk memenuhi akan jaminan atau garansi yang diperjanjikan dan jika tidak dipenuhi maka akan ada tuntutan atau ganti rugi kepada pelaku usaha yang diberikan oleh konsumen, dimana tuntutan atau ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen dapat dilaksanakan melalui pengadilan atau juga di luar pengadilan. Namun sebelum tuntutan tersebut dilaksanakan oleh konsumen tentunya harus ada pertanggungjawaban dan itikad yang baik dari pelaku usaha atau penjual untuk melakukan pergantian barang yang dibeli sesuai dengan adanya *perjanjian atau kesepakatan* antara penjual dengan pembeli sesuai dengan masa garansi yang sudah dicantumkan atau yang sudah disepakati antara para pihak tersebut.

¹⁰ Asy'ari A.H. 2017. *Pengaruh Distribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek dan Fanatisme Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Toyota di Banjarmasin*, KINDAI Kumpulan Informasi dan Artikel Ilmiah Manajemen dan Akuntansi, 13 (3), hlm. 304

¹¹ Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggungjawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, hlm. 23

¹² Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

Bilamana tidak sesuai dengan yang yang diperjanjikan atau disepakati maka dapat dikenakan pertanggungjawaban berdasarkan dari unsur kesalahan yang merupakan tanggungjawab produk dan dapat digunakan unuk menjerat atau menindak pelaku usaha yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Pasal 1365 dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang biasa dikenal dengan Perbuatan Melawan Hukum menyatakan untuk dapat membuktikan adanya unsur kesalahan dari Pelaku Usaha diharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok :

- 1) adanya perbuatan
- 2) adanya kesalahan
- 3) adanya kerugian yang diderita
- 4) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian¹³

Pertanggungjawaban dari pelaku usaha kepada konsumen yang merasa di rugikan menurut dari peraturan atau perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yaitu :

- a. Tanggungjawab berupa ganti rugi menurut ketentuan atau aturan dari hukum perdata, seperti pengembalian uang dari konsumen atau penggantian barang atau jasa yang juga sejenis dan juga diberikannya santunan dan tanggungjawab juga dari aturan hukum pidana
- b. Tanggungjawab yang juga dapat diberikan pelaku usaha dan ditujukan kepada konsumen yang telah melakukan tindakan yang juga lengah dan dapat mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen yang biasanya meliputi akan sanksi pidana yaitu pidana penjara dan juga pidana denda serta sanksi yang berupa tambahan lainnya, seperti:
 1. perampasan barang tertentu
 2. pengumuman keputusan hakim
 3. pembayaran ganti rugi
 4. perintah penghentian kegiatan yang menyebabkan timbulnya kerugian dari konsumen
 5. kewajiban penarikan barang dari peredarannya pencabutan izin usaha¹⁴

IV. KESIMPULAN

Pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen dalam perlindungan dan pemenuhan hak bagi konsumen dalam bentuk pertanggungjawaban berdasarkan akan unsur dari kesalahan yang sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata, yang berkaitan dengan layanan purna jual khususnya masa garansi dan pergantian kerusakan akan suku cadang seperti yang diperjanjikan. Pelaku Usaha dalam melakukan pergantian

¹³ Pasal 1365 KUHPerdata

¹⁴ Diyatmika, K.P.S., Ida Ayu, P.W., & Ni Made, S.K. 2020. *Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel*. Jurnal Analogi Hukum, 2 (3), hlm. 396

atau memberikan ganti kerugian kepada konsumen didasarkan adanya itikad baik dan bertanggungjawab dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mugni, Budi. 2016. *Pengaruh Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Cabang Tasikmalaya)*, Skripsi, Universitas Siliwangi
- Asy'ari A.H. 2017. *Pengaruh Distribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek dan Fanatisme Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Toyota di Banjarmasin*, KINDAI Kumpulan Informasi dan Artikel Ilmiah Manajemen dan Akuntansi, 13 (3)
- Diyatmika, K.P.S., Ida Ayu, P.W., & Ni Made, S.K. 2020. *Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel*. Jurnal Analogi Hukum, 2 (3)
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Press
- Pertiwi, D., & Ketut, S. 2016. *Layanan Purna Jual Produk Elektronik Dengan Garansi*. Kertha Semaya. 4 (2)
- Sekarwati, R.A.A., Susilowati, S. 2021. *Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia dan Eropa*. Jurnal Bina Mulia Hukum, 5 (2)
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Kedua (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Grasindo
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggungjawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Auli, R.S., 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen : Cakupan, Tujuan dan Dasarnya*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*