

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen tertera pada Pasal 4 ayat (8) UUPK dimana konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan foto berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, serta penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hukuman administratif untuk pertanggungjawaban dijabarkan pada UUPK yang menetapkan sanksi administratif berupa ganti rugi kepada pihak konsumen.
2. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas perlindungan hukum yaitu konsumen yang dirugikan oleh foto produk yang tidak sesuai katalog *e-commerce* memiliki pilihan untuk menempuh jalur hukum baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, yang diuraikan dalam UUPK. Upaya hukum di luar pengadilan dapat dilakukan melalui jalur BPSK. Konsumen yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi produk yang dijual berhak untuk mendapatkan ganti rugi baik materiil maupun immateriil. UUPK mencakup langkah-langkah yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa, yaitu Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase.

## 2. Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pemerintah harus meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap transaksi *e-commerce*, yaitu dengan menerapkan langkah-langkah penegakan hukum yang ketat untuk mengatasi pelanggaran yang berkaitan dengan ketidaksesuaian produk. Serta bagi konsumen yakni meningkatkan kewaspadaan konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*, penting untuk diketahui bahwa tidak adanya interaksi tatap muka dan ketidaktahuan antara konsumen dan pelaku usaha secara signifikan dapat meningkatkan risiko penipuan. Para pelaku usaha yang tidak jujur cenderung memanfaatkan situasi ini. Oleh karena itu, penting bagi para konsumen untuk berhati-hati dan waspada saat melakukan transaksi *e-commerce*.
2. *Marketplace*, khususnya *Tiktok Shop*, dapat membuat pedoman penggunaan foto yang akurat dan sesuai dalam transaksi *online* untuk mengurangi ketidaksesuaian barang di masa mendatang. Jika pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk mengirimkan produk tidak sesuai dengan gambar yang disajikan kepada pelanggan, pelaku usaha tersebut berkewajiban untuk memberikan kompensasi atas kehilangan barang dan menanggung biaya yang terkait dengan pengiriman.