

Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Meita Rosiyanti¹, Nurlaela Apni², Makbullah³

¹Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Pamulang, Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan, Banten

*Penulis Korespondensi: meita.rsynt@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the extent of business actors' liability for losses suffered by consumers, with reference to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). The research employs a normative-juridical approach, involving an analysis of applicable legislation and relevant conceptual frameworks. The legal sources utilized fall into three categories: legislation (primary sources), scholarly literature such as books and journals (secondary sources), and legal dictionaries and other supporting references (tertiary sources). The research findings are presented using a descriptive-qualitative method. The study reveals that the UUPK has established a solid legal foundation regarding the obligation of business actors to bear the losses experienced by consumers. Forms of redress include refunds, product or service replacement, coverage of medical treatment costs, and monetary compensation. The basis for business actor liability rests on three legal principles: negligence, breach of warranty, and strict liability. Among these, the principle of strict liability is considered the most advantageous for consumers, as it offers more comprehensive protection. Furthermore, the mechanism for shifting the burden of proof stipulated in the UUPK strengthens the consumer's legal position in asserting their rights. Nevertheless, consumer protection still faces practical obstacles, including low compliance with legal provisions by business actors, limited access to dispute resolution mechanisms, and a lack of legal awareness among the public. Consequently, concrete measures are required—such as strengthening law enforcement, enhancing oversight, and disseminating legal information to the public—to ensure truly effective consumer protection.*

Keywords: *Business Actor Liability; Consumer Losses; Consumer Protection; Strict Liability; UUPK.*

Abstrak. Studi ini dimaksudkan untuk mengkaji sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis normatif, yakni melalui telaah peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kerangka konseptual yang relevan. Sumber hukum yang dijadikan rujukan mencakup tiga kategori: peraturan perundang-undangan sebagai sumber primer, literatur ilmiah berupa buku dan jurnal sebagai sumber sekunder, serta kamus hukum dan referensi pendukung lainnya sebagai sumber tersier. Pembahasan hasil penelitian disampaikan secara deskriptif kualitatif. Temuan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa UUPK telah meletakkan landasan hukum yang kokoh terkait kewajiban pelaku usaha untuk menanggung kerugian yang dialami konsumen. Bentuk ganti rugi yang dapat diberikan mencakup pengembalian uang, penggantian produk atau layanan, pembiayaan perawatan medis, hingga pemberian kompensasi. Dasar pertanggungjawaban pelaku usaha bertumpu pada tiga prinsip hukum, yaitu kelalaian (*negligence*), pelanggaran jaminan (*breach of warranty*), dan tanggung jawab tanpa kesalahan (*strict liability*). Di antara ketiganya, prinsip *strict liability* dinilai paling menguntungkan konsumen karena memberikan perlindungan yang lebih menyeluruh. Di sisi lain, mekanisme pembalikan beban pembuktian yang diatur dalam UUPK turut memperkuat kedudukan hukum konsumen dalam memperjuangkan haknya. Kendati demikian, perlindungan konsumen dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan hukum, terbatasnya kemudahan akses dalam penyelesaian sengketa, serta masih kurangnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat. Atas dasar itu, diperlukan langkah-langkah konkret berupa penguatan penegakan hukum, peningkatan pengawasan, serta penyebaran informasi hukum kepada publik demi terciptanya perlindungan konsumen yang benar-benar efektif.

Kata kunci: Kerugian Konsumen; Perlindungan Konsumen; Pertanggungjawaban Pelaku Usaha; Tanggung Jawab Mutlak; UUPK.

1. LATAR BELAKANG

Kewajiban penyedia barang atau jasa terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen menjadi elemen krusial dalam kerangka perlindungan hukum yang berlaku di Indonesia. Interaksi antara penyedia dan konsumen kerap kali tidak berada pada kedudukan yang setara, yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi konsumen ketika melakukan transaksi barang atau jasa. Konsekuensinya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) ditetapkan sebagai landasan hukum untuk menyediakan perlindungan serta jaminan hukum bagi konsumen.

Penyedia barang atau jasa berkewajiban untuk menumbuhkan lingkungan bisnis yang kondusif melalui penerapan kaidah hukum, kelayakan, dan etika dalam berbisnis. Namun demikian, dalam realitas pelaksanaannya, pelanggaran yang berdampak merugikan konsumen masih sering terjadi, yang mengindikasikan bahwa tanggung jawab penyedia barang atau jasa belum sepenuhnya direalisasikan secara efektif. Berdasarkan ketentuan UUPK, terutama Pasal 19 ayat (1), penyedia barang atau jasa diwajibkan untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen (Produk & Sari, 2024).

Sejalan dengan hal tersebut, Heriyanti menguraikan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam mengganti kerugian konsumen dapat merujuk pada asas kelalaian, pelanggaran jaminan, dan pertanggungjawaban produk tanpa kesalahan. Ketiga asas ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha dapat dikenakan pertanggungjawaban jika terdapat elemen kelalaian, kegagalan memenuhi perjanjian, atau pertanggungjawaban mutlak yang mengakibatkan kerugian pada konsumen.

Sari, Subagyo, dan Chumaida melengkapi dengan menyatakan bahwa dalam konteks perkembangan ekonomi digital, konsumen diberkahi hak untuk menyampaikan tinjauan mengenai barang atau layanan yang telah digunakan. Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan respons dan akuntabilitas atas segala bentuk keluhan konsumen sebagai komponen dari prinsip pertanggungjawaban produk dalam aktivitas niaga.

Mahayani, Zuhairi, dan Saleh turut menekankan bahwa kewajiban pelaku usaha timbul akibat adanya relasi hukum antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Bentuk pertanggungjawaban yang dimungkinkan mencakup pengembalian dana, penukaran

produk, atau pemberian santunan berdasarkan peraturan yang berlaku, serta diiringi perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif.

Siswanto dan Setyawahyuningtyas menambahkan bahwa sekalipun secara teoretis UUPK dan KUHPdata telah menetapkan dasar perlindungan hukum bagi kerugian konsumen, dalam realitasnya masih dijumpai berbagai hambatan seperti klausul standar, batasan kompensasi, serta penegakan hukum yang kurang memadai. Implikasi dari kondisi ini adalah efektivitas perlindungan konsumen masih memerlukan perbaikan.

Mempertimbangkan berbagai perspektif yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kewajiban subjek bisnis terkait kompensasi atas kerugian pelanggan, sebagaimana diatur dalam kerangka hukum Perlindungan Konsumen, memegang peranan krusial dalam memastikan keadilan dan keteraturan hukum. Untuk itu, peningkatan efektivitas penerapan regulasi menjadi esensial demi terealisasinya perlindungan konsumen secara optimal.

Studi-studi sebelumnya cenderung memfokuskan pada kewajiban pelaku usaha dalam lingkup yang lebih khusus, seperti transaksi niaga elektronik, barang yang tidak memenuhi standar, atau jenis akuntabilitas terkait kerugian akibat produk. Akan tetapi, analisis mengenai kewajiban pelaku usaha atas kerugian konsumen secara umum dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih tergolong jarang. Dengan demikian, riset ini dilaksanakan untuk menelaah secara lebih menyeluruh mengenai kewajiban pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan peraturan UUPK, guna memberikan pengertian yang lebih ekstensif mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diakses oleh konsumen.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mencakup segala inisiatif yang dirancang untuk memastikan adanya ketetapan hukum guna memberikan jaminan kepada konsumen dalam memperoleh produk atau layanan. Di Indonesia, kerangka hukum perlindungan konsumen tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini berupaya untuk menjaga hak-hak konsumen sekaligus membangun proporsi yang seimbang antara

kepentingan konsumen dan pihak penyedia barang/jasa. Sebagaimana dikemukakan oleh Siswanto dan Setyawahyuningtyas, perlindungan konsumen esensial untuk menghindarkan potensi kerugian yang timbul dari barang yang cacat atau praktik bisnis yang tidak patut.

2. Pelaku usaha dan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan maupun badan usaha yang menjalankan kegiatan di bidang ekonomi. Sementara itu, konsumen diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain, dan bukan untuk tujuan dijual kembali. Dalam setiap transaksi yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen, keduanya terikat oleh hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi (Jawab et al., 2022).

3. Kewajiban Pelaku usaha

Secara hukum, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terbukti bahwa barang atau jasa yang mereka tawarkan menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga dituntut untuk menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, prinsip keadilan, serta norma etika bisnis yang berlaku, sehingga tercipta iklim usaha yang sehat sekaligus terjaminnya perlindungan bagi konsumen (Penelitian et al., 2023).

4. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha berlandaskan pada beberapa asas fundamental. Merujuk pada pendapat Heriyanti, asas-asas tersebut mencakup asas kelalaian (negligence), pelanggaran garansi (breach of warranty), dan tanggung jawab mutlak (strict liability). Asas-asas inilah yang menjadi dasar dalam menetapkan kewajiban pelaku usaha terkait pemberian kompensasi kepada konsumen yang menderita akibat produk atau layanan.

5. Kerugian yang Dialami Konsumen

Kerugian yang dialami konsumen adalah dampak negatif yang timbul sebagai konsekuensi dari pemanfaatan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar, mutu, atau manfaat yang telah dijanjikan. Kerugian ini dapat berwujud materiil atau

immateriil. Perlindungan atas kerugian konsumen memegang peranan krusial dalam memastikan pemenuhan hak-hak konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk mengemban tanggung jawab yang lebih besar dalam operasional bisnisnya (Hukum & Justitia, 2026)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang mengkaji hukum berdasarkan norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen, dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penelitian ini mengombinasikan dua pendekatan sekaligus, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato), serta regulasi relevan lainnya. Sementara pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji doktrin dan asas-asas hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen.

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis, yakni bahan hukum primer yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang berasal dari buku dan jurnal ilmiah, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan referensi pendukung lainnya. Keseluruhan bahan hukum tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, guna menghasilkan kesimpulan yang menyeluruh mengenai bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan kajian dengan pendekatan yuridis normatif, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan telah memiliki dasar hukum yang jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kerusakan, pencemaran, atau dampak negatif lainnya yang dialami konsumen dalam menggunakan

barang dan/atau jasa yang mereka produksi atau perdagangan. Ganti rugi yang dimaksud dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, antara lain pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara, pemberian santunan, hingga penanggungan biaya perawatan kesehatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini pun mengungkap bahwa kewajiban pertanggungjawaban pelaku usaha bertumpu pada tiga prinsip hukum. Pertama, tanggung jawab atas dasar kelalaian (negligence). Kedua, tanggung jawab akibat wanprestasi (breach of warranty). Ketiga, tanggung jawab mutlak (strict liability). Di antara ketiganya, prinsip tanggung jawab mutlak dinilai paling menguntungkan konsumen karena pelaku usaha dapat langsung dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan, tanpa mensyaratkan pembuktian unsur kesalahan terlebih dahulu.

Hal penting lainnya yang ditemukan adalah soal beban pembuktian. Dalam sistem yang dianut UUPK, kewajiban membuktikan ada atau tidaknya kesalahan dibebankan kepada pelaku usaha, bukan kepada konsumen. Mekanisme pembalikan beban pembuktian ini secara sadar dirancang untuk melindungi konsumen yang secara struktural kerap berada pada posisi lebih lemah dibanding pelaku usaha.

Apabila pelaku usaha mengabaikan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi, konsumen memiliki sejumlah jalur penyelesaian yang dapat ditempuh, mulai dari musyawarah langsung, pengajuan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hingga penyelesaian melalui pengadilan. Secara keseluruhan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah berperan nyata dalam memberikan kepastian hukum sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen atas setiap kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hubungan hukum yang terjalin antara pelaku usaha dan konsumen melahirkan hak serta kewajiban yang semestinya dipenuhi secara proporsional oleh kedua belah pihak. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan bisnisnya dengan itikad

baik, menyampaikan informasi secara benar dan transparan, serta memastikan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan kepada masyarakat.

Kewajiban ini lahir dari posisi pelaku usaha yang memegang kendali penuh atas proses produksi maupun distribusi barang. Az. Nasution berpandangan bahwa perlindungan konsumen pada intinya bertujuan mewujudkan kesetaraan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, agar konsumen tidak terus-menerus berada di pihak yang dirugikan. Atas dasar itulah, tanggung jawab pelaku usaha tidak semata-mata lahir dari ikatan perjanjian, melainkan juga dari kewajiban hukum untuk menjaga keselamatan dan keamanan konsumen.

Pasal 19 ayat (1) UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha wajib menanggung kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan atau dampak negatif dari penggunaan produk maupun jasa yang mereka pasarkan. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa hukum perlindungan konsumen di Indonesia lebih mengutamakan pemulihan hak konsumen ketimbang sekadar mencari kesalahan pelaku usaha.

Hal ini sejalan dengan pandangan Cecep Tedi Siswanto dan Lucia Setyawahyuningtyas, yang menyatakan bahwa segala risiko yang muncul dari peredaran suatu produk sudah sepatutnya menjadi beban pelaku usaha, mengingat merekalah yang mengambil manfaat ekonomi dari produk tersebut. Ketentuan Pasal 19 UUPK pada dasarnya telah memberikan kepastian hukum yang memadai bagi konsumen. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, masih banyak kendala yang dijumpai, terutama rendahnya kemauan pelaku usaha untuk secara sukarela memenuhi kewajiban ganti rugi kepada konsumen.

B. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha dalam ranah hukum perdata berpijak pada prinsip kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Siapa pun yang melakukan perbuatan melawan hukum dan merugikan orang lain wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan. Namun dalam praktiknya, konsumen kerap kesulitan membuktikan unsur kesalahan tersebut karena terbatasnya akses informasi terkait proses produksi.

Shidarta mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen berkembang dengan mengadopsi prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) guna memberikan perlindungan yang lebih nyata kepada konsumen. Prinsip ini bermaksud mengalihkan beban pembuktian dari konsumen kepada pelaku usaha, sehingga posisi keduanya menjadi lebih berimbang.

Yuli Heriyanti menjelaskan bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu berdasarkan kesalahan, wanprestasi, dan tanggung jawab mutlak. Sementara itu, Sonia Mahayani dkk. berpendapat bahwa dalam kasus produk cacat, prinsip strict liability adalah yang paling tepat diterapkan, karena konsumen cukup membuktikan adanya kerugian tanpa harus menelusuri kesalahan pelaku usaha secara teknis. Penerapan prinsip strict liability dalam UUPK mencerminkan keberpihakan negara kepada konsumen selaku pihak yang secara ekonomi maupun teknis berada pada posisi yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan yang diberikan tidak berhenti pada tataran normatif semata, tetapi benar-benar menyentuh substansi keadilan.

C. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen

Pasal 19 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa ganti rugi kepada konsumen dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, antara lain pengembalian uang, penggantian produk atau layanan yang setara, pembiayaan perawatan kesehatan, hingga pemberian santunan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen mengutamakan pemulihan nyata atas kerugian yang diderita konsumen.

Sonia Mahayani dkk. menegaskan bahwa berbagai bentuk pertanggungjawaban tersebut muncul sebagai akibat hukum dari hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Senada dengan itu, Nadila Manda Sari dkk. menyatakan bahwa pemberian ganti rugi merupakan konsekuensi yang tidak dapat dielakkan oleh pelaku usaha apabila produk yang dipasarkan terbukti menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Ahmadi Miru berpendapat bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak boleh dibatasi hanya pada penggantian kerugian materiil, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek keadilan dan kepastian hukum. Oleh sebab itu, pelaku usaha dituntut untuk senantiasa

menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap tahap produksi maupun distribusi produk dan layanannya.

Menurut penulis, bentuk ganti rugi yang diatur dalam UUPK sebenarnya sudah cukup memadai untuk melindungi konsumen. Namun kenyataannya, tidak sedikit pelaku usaha yang berupaya menghindari tanggung jawab melalui klausula baku yang merugikan konsumen. Padahal, Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pencantuman klausula yang bertujuan membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada pihak lain.

D. Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Praktik

Dari sisi regulasi, UUPK telah menyediakan landasan hukum yang cukup kuat untuk melindungi konsumen. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut dalam praktik masih sangat bergantung pada konsistensi penegakan hukum, tingkat kesadaran hukum masyarakat, serta kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan yang berlaku. Sejumlah hambatan masih kerap ditemui dalam upaya perlindungan konsumen, di antaranya sulitnya proses pembuktian, terbatasnya akses masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa, serta masih rendahnya kesadaran hukum di kalangan konsumen itu sendiri (Hukum & Justitia, 2026).

Kualitas suatu sistem hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan tertulis, melainkan juga oleh kemampuannya memberikan perlindungan yang nyata bagi masyarakat (Ii & Hukum, n.d.). Dengan demikian, keberhasilan perlindungan konsumen tidak cukup hanya dengan mengacu pada eksistensi UUPK, tetapi harus ditopang oleh pelaksanaan yang efektif di lapangan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memegang peran strategis dalam membuka akses keadilan bagi konsumen yang dirugikan. Meski demikian, peningkatan sosialisasi hukum dan pengawasan yang lebih intensif dari pemerintah tetap diperlukan agar pelaku usaha semakin terdorong untuk memenuhi kewajiban hukumnya secara bertanggung jawab.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana setiap pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi apabila konsumen menderita

kerugian akibat pemakaian barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan, dengan berpijak pada tiga prinsip hukum yaitu kelalaian, pelanggaran perjanjian, dan tanggung jawab mutlak (strict liability), serta didukung mekanisme pembalikan beban pembuktian yang memberikan posisi lebih terlindungi bagi konsumen selaku pihak yang relatif lemah. Bentuk ganti rugi yang dapat diperoleh mencakup pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sepadan, penggantian biaya perawatan medis, serta pemberian kompensasi. Meski regulasi yang ada telah cukup komprehensif, pelaksanaannya di lapangan masih terkendala oleh rendahnya kepatuhan pelaku usaha, minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak hukum mereka, serta belum memadainya akses penyelesaian sengketa, sehingga diperlukan penguatan pengawasan, penegakan hukum, dan penyebaran informasi mengenai hak serta kewajiban para pihak agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara nyata dan memberikan kepastian hukum serta keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Hukum, J., & Justitia, C. (2026). *No Title*. 6(1), 225–240.
- Ii, B. A. B., & Hukum, P. P. (n.d.). *No Title*. 17–51.
- Jawab, T., Usaha, P., Barang, T., Cacat, Y., Melakukan, S., Ditinjau, T., Perspektif, D., & Perlindungan, H. (2022). *Jurnal Commerce Law*. 2(1).
- Penelitian, J., Hukum, B., & Gresik, U. (2023). *Jurnal Pro Hukum*: 12(1), 818–823.
- Produk, A. K., & Sari, N. M. (2024). *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat kerusakan produk*. 29, 23–28.