

## **PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TOKO BARANG DENGAN *LUXURY BRAND* SECARA *ONLINE***

### **INTISARI**

**Kezia Chandrika Noverina<sup>1</sup> R. A. Antari Innaka T.<sup>2</sup>**

Penelitian Hukum ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelindungan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian di toko barang dengan *luxury brand* dan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh perusahaan penjual *luxury brand* terhadap konsumen apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh pelayanan jasa perusahaan penjual *luxury brand*.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif, dalam hal ini menggunakan antara penelitian kepustakaan didukung dengan pendapat narasumber. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan literatur lainnya terkait dengan penulisan ini. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif sehingga diperoleh data yang disajikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat beberapa konsumen yang belum sepenuhnya mengerti mengenai langkah preventif dan represif perlindungan hukum seperti upaya hukum yang dapat dilakukan apabila mengalami kerugian, juga terdapat sebagian ketentuan dalam “Syarat dan Ketentuan” perusahaan yang belum menyesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan, yaitu terkait pemberian ganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian. Sisanya, ketentuan tersebut sudah mengikuti ketentuan yang terdapat di undang-undang. Perlindungan represif yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan melalui litigasi dan non-litigasi. Selain itu terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dapat menyelesaikan persengketaan melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Dalam kaitannya dengan *luxury brand*, BPSK memiliki kekurangan, antara lain BPSK hanya dapat menangani kasus dengan nilai kerugian sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dengan demikian, nilai kerugian yang mencapai lebih dari yang ditentukan, maka dapat menggunakan jalur litigasi dan arbitrase.

**Kata kunci: Perlindungan Konsumen, *Luxury Brand*, Jual Beli Online**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Departemen Hukum Perdata, Program Sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Angkatan 2019, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

<sup>2</sup> Dosen Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Jl Sosio Yustisia No. 1 Bulaksumur, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

## ***THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF LUXURY BRAND GOODS ONLINE STORES***

### ***ABSTRACT***

**Kezia Chandrika Noverina<sup>3</sup> R. A. Antari Innaka T.<sup>4</sup>**

*This legal research aims to determine and analyze the legal protection that consumers can seek when experiencing losses in luxury brand retail store, as well as the accountabillity of luxury brand sellers towards consumers in cases of losses caused by the companys's service.*

*This study is a normative research, which utilizes literature research supported by expert opinions. The literature research is conducted by examining legislation, books, journals, previous research, and other relevant literature related to this topic. Subsequently, the obtained data is analyzed to present descriptive data.*

*The result of this study show that some consumers are not fully aware od preventice and repressive legal protection measures, such as legal remedies that can be taken if they experience losses. In addition, some provisions in the "Terms and Conditions" of companies have not been adjusted to comply with legal regulations, particulary those related to compensating consumers who suffers losses. However, other provisions alrady follow the regulations set by the law. Repressive protection that can be taken by consumers is through litigations and non-litigation. Furthermore, there is a Consumer Dispute Resolution Body that can settle disputes through conciliation, mediation, and arbitration. Regarding luxury brands, this body has limitations, such as only being able to handle cases with losses up to IDR 200,000.000 (two hundred million rupiah). Therefore, if the losses exceed this amount, litigations and arbitration can be pursued.*

***Keywords: Consumer Protection, Luxury Brand, Online Purchasing***

---

<sup>3</sup> Undergraduate Law Student of Civil Law Departement, Bachelors Program, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Sleman, Special Region of Yogyakarta.

<sup>4</sup> Lecturer of Civil Law Departemen, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada. Jl. Sosio Yustisia No. 1, Bulaksumur, Sleman, Special Region of Yogyakarta.