

# Hak dan Kewajiban Belanja Konsumen



Membeli barang cacat (bermasalah) adalah suatu kondisi yang tidak dapat dielakkan saat konsumen melakukan berbagai jenis pembelian. Di saat ini, hak apa yang dapat diklaim oleh konsumen? Bagaimana cara menyelesaikan perselisihan? Berikut adalah rangkuman dari hak dan kewajiban belanja konsumen yang dapat anda kaji:

## 1 Tanggung jawab jaminan produk cacat yang dijual oleh pedagang

- 1 Produk harus sempurna dan tidak bermasalah saat menyerahkan produk ke konsumen.
- 2 Produk harus memiliki kualitas yang dijamin.



## 2 Kewajiban pemberitahuan pemeriksaan oleh konsumen

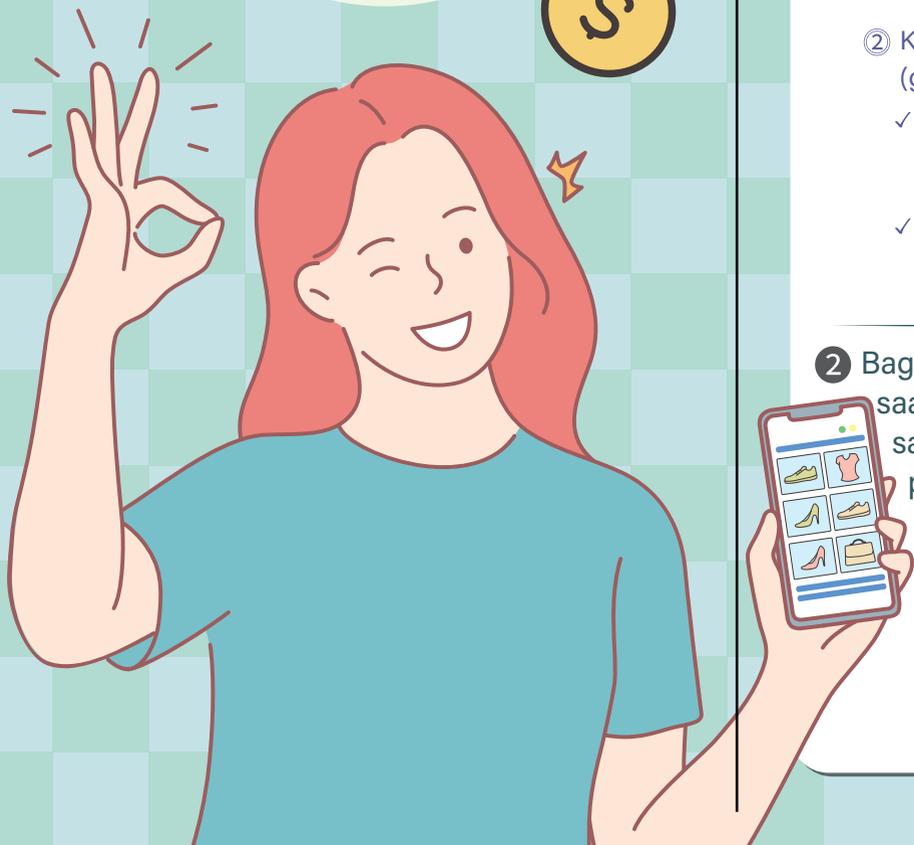
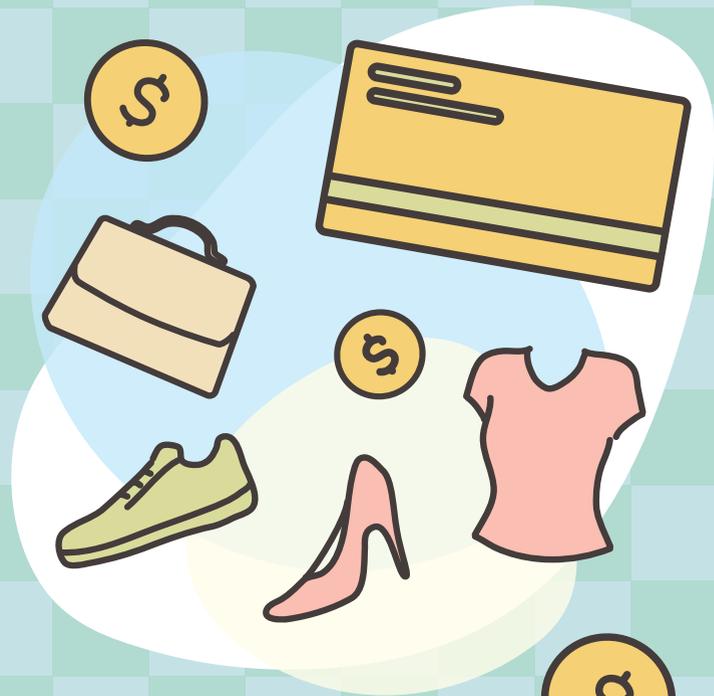
- 1 Saat konsumen membeli produk, segeralah periksa apakah terdapat cacat. Jika menemukan cacat, segera beritahukan penjual.
- 2 Jika tidak memberitahukan penjual segera, konsumen dianggap telah mengakui bahwa produk tidak bermasalah saat diambil, kecuali tidak dapat menemukan cacat melalui pemeriksaan umum.

3 Mengenai cacat yang tidak dapat diketahui segera, konsumen harus segera memberitahukan penjual saat menemukan cacat di kemudian hari; Produk yang diambil dianggap tidak bermasalah saat tidak memberitahukan.



## 3 Hak konsumen

- 1 Saat membeli peroduk cacat, konsumen dapat mengajukan klaim sebagai berikut:
  - 1 Saat produk cacat, penjual harus bertanggung jawab atas cacat produk tersebut. Konsumen dapat mengajukan retur atau diskon harga. Namun saat pengajuan retur konsumen terlihat jelas tidak adil, konsumen hanya dapat mengajukan permohonan pengurangan harga.
  - 2 Kualitas produk tidak sesuai yang dijamin penjual atau penjual sengaja tidak memberitahukan ada cacat pada produk. Kualitas produk sekarang dan yang dijamin penjual tidak sesuai. Pembeli dapat mengajukan ganti rugi atau mengklaim hak di atas.
  - 3 Jenis produk yang ditentukan. Pembeli dapat mengajukan penyerahan produk sama tapi tidak cacat (ganti produk) atau mengklaim hak di atas.
- 2 Saat konsumen menemukan produk cacat, segera beritahukan penjual untuk menangani dan mengajukan klaim yang berkaitan dalam 6 bulan; Jika kecacatan produk tidak dapat ditemukan segera, waktu pengajuan klaim terpanjang berlaku 5 tahun setelah pembelian.



## 4 Situasi yang cocok untuk pengajuan klaim konsumen

### 1 Saat menemukan cacat produk setelah pembelian



#### ① Saat ada hak retur (ganti) produk:

- ✓ Tidak memiliki fungsi yang seharusnya ada (Misalnya produk elektronik tidak berfungsi normal)
- ✓ Terdapat kekurangan (Misalnya tombol putar timer pada produk elektronik terlepas).
- ✓ Tidak aman (Misalnya timbul percikan api saat produk elektronik sedang beroperasi).
- ✓ Produk tidak memiliki fungsi yang disebut penjual.
- ✓ Telah memberitahukan penjual tentang permintaan sebelum pembelian, tapi fungsi aktual produk tidak sesuai permintaan.

#### ② Kondisi saat tidak berhak mengajukan retur (ganti) produk:

- ✓ Sebelum membeli, penjual telah memberitahukan atau menunjukkan kekurangan produk.
- ✓ Sebelum membeli, telah memeriksa produk dan tidak menemukan kekurangan yang mudah ditemukan.

### 2 Bagaimana mengklaim hak sendiri saat produk promosi (produk diskon, sample, produk ketinggalan zaman), produk bekas memiliki cacat?

- ① Pembelian produk promo, produk bekas sama dengan produk dengan harga asli. Saat ada cacat, pembeli berhak meminta retur (ganti). Karena itu, label "Produk yang dibeli tidak dapat diretur" tidak berlaku.

- ② Namun, jika penjual telah memberitahukan produk bermasalah atau menemukan cacat produk dengan mudah saat diperiksa visual, konsumen tidak boleh mengajukan retur (ganti) produk.

### 3 Merubah niat batal membeli setelah pembelian

Produk tidak dapat diretur (ganti) kecuali terdapat ketentuan lain dalam transaksi digital (misalnya belanja daring) atau dari penjual.

### 4 Bagaimana mengklaim hak sendiri saat tidak ada faktor?

Konsumen harus dapat membuktikan produk dibeli dari penjual. Selain faktor, dapat menyerahkan:

- ✓ Rekening kartu kredit.
- ✓ Kesepakatan pembayaran cicilan.
- ✓ Bon konfirmasi atau bon terima lewat telepon atau internet.



### 5 Bagaimana mengklaim hak sendiri saat membeli produk lewat Internet?



- ① Untuk pembelian produk dari internet, selain dapat mengajukan klaim hak di atas, pembeli dapat meretur produk dalam waktu 7 hari setelah penerimaan sesuai peraturan Undang Undang Perlindungan Konsumen. Atau memberitahukan penghapusan kontrak dengan cara tertulis tanpa harus memberitahukan alasan ataupun menanggung biaya apapun. Namun jika produk atau layanan yang dibeli lewat Internet sesuai dengan ketentuan "Pedoman Yang Diberlakukan Untuk Pengcualian Hak Penghapusan Transaksi Digital Rasional," pembeli tidak dapat mengklaim hak penghapusan kontrak 7 hari.

- ② Di samping itu, jika tidak ada hubungan konsumsi dalam transaksi Internet, maka tidak ada ketentuan Undang Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku.