

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut di atas, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban *marketplace* sebagaimana dalam pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen meliputi memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur tentang barang atau jasa yang mereka tawarkan, serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharannya. Ini menunjukkan penekanan yang kuat pada prinsip iktikad baik yang harus dimulai sejak tahap perancangan atau produksi barang hingga tahap penjualan. Disisi lain, konsumen diharapkan untuk bertindak dengan iktikad baik selama proses transaksi pembelian. Keterpenuhan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang memadai juga merupakan hak konsumen, karena ketiadaan informasi yang memadai dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk cacat informasi.
2. Pelindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dari *marketplace* yaitu konsumen memiliki hak untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau kondisi yang dijanjikan oleh penjual, dan mereka biasanya dilindungi oleh kebijakan pengembalian barang yang biasa diterapkan oleh *marketplace* tersebut. Jika penjual dalam *marketplace* tidak memenuhi kewajibannya untuk mengganti atau mengembalikan barang yang cacat atau tidak sesuai, konsumen dapat mengambil langkah hukum lebih lanjut dengan melaporkan ke BPSK apabila penyelesaian sengketa tersebut kurang dari Rp. 200.000.000 dan apabila penyelesaian sengketa lebih dari Rp. 200.000.000 maka penyelesaian dapat diselesaikan dengan jalur litigasi dengan gugatan wanprestasi ke PN.

## 5.2. Saran

Adanya kesimpulan yang telah dijabarkan diatas maka dapat diberikan saran berikut:

1. *Marketplace* harus meningkatkan pemantauan terhadap penjual dan produk yang mereka tawarkan. Ini bisa dilakukan melalui penggunaan teknologi untuk mendeteksi produk tiruan, serta melalui proses verifikasi yang lebih ketat untuk penjual baru. *Marketplace* yang membiarkan penjualan produk tiruan harus dikenakan hukuman yang tegas. Ini dapat mencakup denda yang signifikan dan bahkan larangan untuk beroperasi jika terbukti terlibat dalam praktik ilegal tersebut. *Marketplace* juga dapat memainkan peran dalam edukasi konsumen tentang cara mengidentifikasi produk tiruan dan cara melaporkan penjualan ilegal kepada otoritas yang berwenang. Ini dapat membantu mengurangi permintaan terhadap produk tiruan dan mendorong penjualan produk yang sah secara online. Konsumen harus memahami cara membedakan barang palsu dan asli, seperti memeriksa foto, harga, dan informasi produk, serta membaca ulasan dan penilaian lainnya.
2. *Marketplace* perlu memiliki kebijakan pengembalian yang lebih fleksibel untuk produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau yang cacat. Ini dapat memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen yang menerima produk yang tidak memenuhi harapan mereka. *Marketplace* harus menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan efisien untuk membantu konsumen yang mengalami masalah dengan produk yang mereka terima. *Marketplace* harus mewajibkan penjual untuk memberikan deskripsi produk yang akurat dan gambar yang jelas. Selain itu, informasi mengenai kebijakan pengembalian barang dan prosedur klaim juga harus disediakan secara transparan kepada konsumen. *Marketplace* harus mengambil langkah-langkah penegakan hukum yang tegas terhadap penjual yang secara konsisten melanggar kebijakan *marketplace* atau undang-undang perlindungan konsumen. Ini dapat mencakup penangguhan atau penghapusan akun penjual yang terbukti melakukan pelanggaran.