

ABSTRAK

Garansi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atas kualitas produk yang dipasarkan. Namun dalam praktiknya, sering terjadi penolakan klaim garansi oleh pelaku usaha dengan berbagai alasan yang tidak jarang merugikan konsumen. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi dasar hukum penolakan klaim garansi produk elektronik, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami penolakan garansi, serta implikasi yuridis terhadap pelaku usaha apabila terbukti melakukan pelanggaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dasar hukum penolakan klaim garansi produk elektronik, menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan, serta mengkaji implikasi yuridis bagi pelaku usaha apabila terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan garansi.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, melalui penelaahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan terkait, dan literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penolakan klaim garansi yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak memperoleh kepastian hukum, kenyamanan, dan keamanan dalam menggunakan produk. Implikasi yuridis atas penolakan tersebut dapat berupa tanggung jawab perdata melalui ganti rugi, sanksi administratif, hingga sanksi pidana bagi pelaku usaha yang lalai atau dengan sengaja mengabaikan hak konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Penolakan Klaim Garansi