

# **Tanggung Jawab PT. Bumidhatta Lestari Nusantara Terhadap Konsumen Atas Klaim Jaminan Garansi Produk Sesuai Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Ida Ayu Dita Dwiyantri

Pogram Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : [idaayuditadwiyantri@email.com](mailto:idaayuditadwiyantri@email.com)

## **Abstract**

*Consumer protection is the entirety of laws and regulations governing the rights and obligations of consumers and producers that arise in their efforts to meet needs and regulate efforts to ensure the realization of legal protection for consumer interests. the existence of a guarantee is a form of consumer protection described in Law Number 8 of 1999. The application of guarantees to PT. Bhumidhatta Lestari Nusantara has not been maximized because in the provision of repair guarantees there is no legal certainty for consumers or business actors because the warranty conditions are not written. Negotiation is a way of resolving consumer complaints, but dispute resolution by negotiation can still create opportunities for business actors to commit defaults. In order to obtain legal certainty, the warranty for repairs must still be stated in the warranty book. To prevent business actors from committing defaults at the dispute resolution stage, consumers must continue to study and understand these products and the regulations that govern them.*

*Keywords : Consumer Protection, Warranty, Dispute Relation*

## **ABSTRAK**

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. adanya garansi merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang dijelaskan pada Undan-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penerapan garansi pada PT. Bhumidhatta Lestari Nusantara belum maksimal dikarenakan pada pemberian garansi perbaikan tidak terdapat kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dikarenakan syarat-syarat garansi tidak tertulis. Negosiasi merupakan cara penyelesaian keluhan konsumen, namun penyelesaian sengketa dengan negosiasi tetap dapat menimbulkan peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan wanprestasi. Untuk mendapatkan kepastian hukum pemberian garansi perbaikan tetap harus dituangkan dalam buku garansi. Untuk mencegah pelaku usaha melakukan wanprestasi pada tahap penyelesaian sengketa, sebagai konsumen harus tetap mempelajari dan memahami produk tersebut dan peraturan-peraturan yang mengatur.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Garansi, Penyelesaian Sengketa