

Perlindungan konsumen terhadap layanan jasa bengkel PT Wahana Auto Ekamarga: studi kasus: putusan no. 006/A/BPSK-DKI/X/2013 dan putusan no. 89/Pdt.G/BPSK/2014/PN-JKT.PST = Consumer protection on PT Wahana Auto Ekamarga garage services: case study: decision number 006/A/BPSK-DKI/X/2013 and decision number 89/Pdt.G/BPSK/2014/PN-JKT.PST

Vicky Riana Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456193&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai penerapan hak atas informasi, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan, hak untuk memilih jasa dalam putusan, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha serta analisis terhadap putusan mengenai pertanggungjawaban PT Wahana Auto Ekamarga. Terkait dengan pembahasan tersebut, digunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. PT Wahana Auto Ekamarga melanggar hak konsumen untuk didengar keluhannya dan hak konsumen untuk memilih jasa. Sesuai dengan asas konsensualisme, di antara R.E. Baringbing dan PT Wahana Auto Ekamarga telah terjadi hubungan kontrak. Atas pelanggaran hak-hak konsumen dan wanprestasi, PT Wahana Auto Ekamarga seharusnya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen.

Hasil penelitian menyarankan bahwa dalam layanan jasa bengkel, pelaku usaha sebaiknya tidak melakukan perbaikan sebelum ada kesepakatan dari pihak konsumen meskipun perbaikan sebenarnya dibutuhkan, konsumen sebaiknya membaca petunjuk perawatan berkala dalam buku manual dan majelis BPSK serta majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang menangani perkara ini sebaiknya dapat menjadikan tindakan pelaku usaha yang telah melakukan perbaikan tidak sesuai dengan kesepakatan sebagai dasar pertimbangan dalam menentukan kesalahan pelaku usaha.

<hr>This thesis discusses about the implementation of the right to information, the right to be heard on expressing opinion and complaints, the right to choose the services, legal relation between consumer and entrepreneur, as well as analysis of decision about responsibility of PT Wahana Auto Ekamarga for the loss suffered by consumers of garage services. The Law that is being used related in this thesis is Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection. PT Wahana Auto Ekamarga violated the rights of the consumer to be heard in expressing complaints and to choose the services. In accordance with the principle of consensualism, contractual relationship between R.E. Baringbing and PT Wahana Auto Ekamarga has been made. For that infringement of consumer rights and breach of contract, PT Wahana Auto Ekamarga should be responsible to indemnify the damages suffered by consumer.

Research suggest that entrepreneur should not do the repairment before consumer gives their agreement despite it is needed, consumer should read the periodic maintenance instructions in the manual, and the judges that handled this case should be able to make the act of entrepreneur who repair that not based on the agreement from consumer as a basis of consideration in determining the mistake of entrepreneur. Keyword Consumer Protection Legal Relation The Rights of The Consumers.