

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU
USAHA ATAS PRODUK CACAT DALAM JUAL BELI *E-COMMERCE*
(STUDI KASUS SANTINA FLORIST PADA *PLATFORM* INSTAGRAM)**

Oleh

Catharina Jean Sinaga, NIM 2214101026

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Evaluasi mengenai perwujudan tanggung jawab Santina Florist atas komoditas cacat dalam transaksi via Instagram sekaligus pemetaan hambatan konsumen dalam menuntut ganti rugi menjadi fokus utama dalam kajian ini. Melalui pendekatan hukum empiris berkarakter deskriptif analitis, data yang bersumber dari studi literatur dan wawancara diolah menggunakan teknik analisis kualitatif. Berdasarkan temuan di lapangan, pemenuhan hak konsumen yang dirugikan oleh Santina Florist direalisasikan melalui instrumen restitusi dana, reparasi, atau substitusi barang, di mana tindakan tersebut telah selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kendati demikian, efektivitas penegakan hak tersebut masih terganjal oleh minimnya pembuktian digital, kerumitan melacak asal-usul kerusakan, rendahnya literasi hukum konsumen, serta persepsi negatif terhadap birokrasi penyelesaian sengketa yang dinilai mahal. Guna mencapai perlindungan hukum yang ideal, keterbukaan kanal pengaduan oleh pelaku usaha serta ketertiban konsumen dalam mendokumentasikan bukti transaksi mutlak diperlukan.

Kata Kunci: Konsumen, Produk Cacat, , Instagram, Pelaku Usaha

***LEGAL PROTECTION OF BUSINESS ACTORS' LIABILITY FOR
DEFECTIVE PRODUCTS IN E-COMMERCE TRANSACTIONS
(A CASE STUDY OF SANTINA FLORIST ON THE INSTAGRAM
PLATFORM)***

Catharina Jean Sinaga, 2214101026

Law Study Program

ABSTRACT

This study focuses on evaluating Santina Florist's accountability for defective products in Instagram transactions, as well as mapping consumer barriers to seeking compensation. Data from literature and interviews are analyzed using qualitative analysis techniques, using descriptive analytical empirical legal approaches. Field findings indicate that the rights of consumers harmed by Santina Florist are met through restitution, repair, or product substitution, in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, the effectiveness of enforcing these rights is hampered by a lack of digital evidence, the complexity of tracing the origin of damage, low consumer legal literacy, and negative perceptions of expensive dispute resolution bureaucracy. To achieve ideal legal protection, transparency of complaint channels by business actors and consumer discipline in documenting transaction evidence are absolutely necessary.

Keywords: *Consumers, Defective Products, Instagram, Business Actors*