

تحليل القانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك وفتوى DSN-MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 في ممارسة التعويض (دراسة حالة في مكتب البريد إندونيسيا ماجلانغ سنة ٢٠١٩)

محمد قاصد الهادي

جامعة دارالسلام كونتور
qoshid68@gmail.com

محمد عارف الحكيم

جامعة دارالسلام كونتور
muhariefhakim96@gmail.com

ملخص

ممارسة التعويض إلى المستهلك الذي يستخدم خدمة الإرسالة عادة غير عادل، لأن إعطاء التعويض عادة لا يتفق مع قيمة ثمن البضائع، فقد قرره لقانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك في الفصل ١٩ والأية ٢ وفتوى DSN-MUI No 43/DSN-MUI/VIII/2004 بشأن التعويض. و الهدف في هذا البحث يعني لتعريف ممارسة التعويض في مكتب البريد الإندونيسي ماجيلانج الذي تحلل بقانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك و فتوى DSN-MUI No 43/DSN-MUI/VIII/2004. نوع البحث من هذا البحث هو بحث ميداني مع طريقة البحث الوصفي النوعي واستخدام طرق جمع البيانات: المقابلة، الملاحظة والوثائق المأخوذة من مكتب البريد الإندونيسي ماجيلانج. ونتيجة من هذا البحث إلى أن ممارسة التعويض في مكتب البريد الإندونيسي ماجيلانج قد تتفق مع قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك و

فتوى 43/MUI/VIII-DSN/DSN-MUI No 43/٢٠٠٤، لأن ممارسة تعويضه تشير إلى قيمة ثمن السلع الفاسدة أو المفقودة يعني ١٠٠٪ يضرب بثمان كفالتة.

الكلمات الرئيسية: قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك, Fatwa DSN-MUI No 43/DSN-MUI/VIII/٢٠٠٤، تعويض

مقدمة

حماية المستهلك هي سبيلة لوجود الحق القانوني و لإعطاء الحماية المستهلك.^١ ولتنفيذ هذه الحماية المستهلك فتوجد في قانون حماية المستهلك الحقوق والواجبات المستهلك في الفصل ٤ و ٥ و حقوق الواجبات التجارية موجودة في الفصل ٦ و ٧. توجد هذه الحقوق و الواجبات التجارية في قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، لأن النشاط الاقتصادي لا يفصل مع التجارية. وإذا كان المستهلك لا يتم عن حقوقها و واجباتها فقر النظام العقاب بذلك في قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك في الفصل ٦٠-٦٣، لأن الغرض من حماية المستهلك هي تحقيق العدالة والمنفعة وحق القانون.

أحد حق المستهلك الموجودة في قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك هو الحق في الحصول على التعويض، إذا كانت السلع أو الخدمات المرسل لا تتفق مع الاتفاقية أو لا تكون مناسبة.^٢ نحو حال خدمة الإرسالة في مكتب البريد الإندونيسي ماجلانغ، وهو شكل من أشكال الحاجة البشرية في إرسال السلع إلى مكان آخر.

في الإسلام الحياة البشرية هناك أحكام بشأن الحقوق و الواجبات التي يمكن تحقيقها بعدالة الحياة وتوازنها في المجتمع لأن حقوقها و واجباتها متشابكة بين الأخرى. و في معاملة خدمة الإرسالة على سبيل المثال، يجب المستأجر إعطاء الأجرة على سلع المرسل التي ترسلها خدمات الإرسالة. و لخدمات الإرسالة واجبة بإرسال السلع إلى المرسل، والحق في نيل الأجرة تعويضا عن السلع التي أرسلها. سواء

¹Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 1.

²Ibid, Pasal 4.

للتجارية و المستهلك هما طرفان يحتاجان كل منهما. ويمكن يقاها الجها الفاعلة لخدمات الإرسالة السلع و المستهلك نفسه طرف يحتاج إلى خدمات إرسال السلع أو الخدمات في تميم حاجاته.

النظرة العامة عن القانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك و فتوى
٢٠٠٤/DSN-MUI No: 43.DSN-MUI/VIII

حماية المستهلك

١. تعريف حماية المستهلك

يقول Az. Nasution إن قانون حماية المستهلك هي جزء من قانون المستهلك الذي يحتوي على أساس أو قواعد لتنظيم و حفظ مصالح المستهلك.^٣

و قانون حماية المستهلك هو القانون الذي ينظم العلاقة والمسألة بين الأطراف فيما يتعلق بالسلع أو الخدمات في المعيشة. رأى الأخرى أن حماية المستهلك له نطاق أوسع لأن حماية المستهلك فيه قانون التي توجد مصالح المستهلك وجزء واحد من حماية المستهلك هو الحماية، على سبيل المثال كيفية حفظ حقوق المستهلك على الطرف الأخرى.^٤

٢. منفعة النظام حماية المستهلك

- (١) لإنشاء نظام حماية المستهلك الذي يحتوي على الوصول والمعلومات، ويضمن الحق القانوني.
- (٢) لحماية مصالح المستهلك خاصة ومصلح لجميع التجارية عموم.
- (٣) لتحسين جودة السلع والخدمات.
- (٤) لتوفير الحماية للمستهلكين من الممارسات التجارية الخادعة والمضللة
- (٥) لحماية المستهلك من ممارسة التجارة بشكل الغش و الخيانة.

^٣Shidarat, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), p. 9.

^٤Shidarat, *Hukum...*, p. 10.

٣. أساس حماية المستهلك

و لأساس حماية المستهلك التي شرحها Eli Wurnia على النحو التالي:

- (١) أساس المنفعة
أي أن الأمانة في عملية حماية المستهلك ينبغي أن يعطي المنفعة الكبيرة للمستهلك و التجارية.
- (٢) أساس العدالة
أي تحقيق مشاركة لجميع الناس أن تكون موجودة كاملة و إعطاء الفرصة للمستهلك و التجارية للحصول على حقوقهم والوفاء واجبتهم بشكل عادل حتى لا تتقل طرف واحد منهما.
- (٣) أساس التوازن
أي أن المستهلك، التجارية والحكومة قادرون على حصول المنفعة متوازنة من تنظيمه و قيام القانون لحماية المستهلك.
- (٤) أساس الأمن و السلامة المستهلك
أي إعطاء الأمن و السلامة للمستهلك في استخدام، استعمال و تنفيذ السلع أو الخدمات لمستخدم.
- (٥) أساس الحق القانوني
أي أنه للتجارية والمستهلك يخضع للقانون حتي وصل على العدالة في حماية المستهلك والبلاد التي تضمن الحق القانوني.^٥
التجارية

١. تعريف التجارية

التجارية هي فرد أو تجار، سواء في شكل قانوني أو غير قانوني أنشئ أو أقام بأنشطة في الولاية القضائية لجمهورية إندونيسيا، إما منفرد أو بالاشتراك مع الاتفاق بأنشطة تجارية في مختلف الاقتصادي.^٦

⁵Eli Wurnia Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), p. 20.

⁶AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), p. 17.

٢. مسؤولية التجارية

- (أ) التجارية هي المسؤولية عن إعطاء التعويض على الأضرار أو الفساد أو فقدان المستهلك بسبب استخدام السلع و الخدمات المنتجة أو المتداولة.
- (ب) التعويض كما هو مذكور في الآية (١) يمكن أن يكون إعادة المال أو استبدال السلع و الخدمات ذات القيمة المماثلة أو المكافئة، أو رعاية الصحية و إعطاء التعويض وفقاً لأحكام القوانين الموجودة.
- (ج) يتم إعطاء التعويض على الأقل ٧ (سبعة) أيام بعد تاريخ المعاملة.
- (د) التعويض كما هو في الآية (١) والآية (٢) لا يسمح إمكانية الملاحقة الجنائية (tuntutan pidana) استناداً إلى زيادة من الأدلة على الخطأ.
- (هـ) الأحكام على النحو المقصود في الآية (١) و الآية (٢) لا تنطبق إذا كان التجارية يثبت أن الخطأ هو خطأ المستهلك.^٧
- وبالنظر إلى مضمون الآية (١) من الفصل ٩١، يمكن ملاحظة أن مسؤولية التجارية هي التي تشمل ما يلي:

- (١) المسؤولية عن التعويض بسبب الفساد.
- (٢) المسؤولية عن التعويض على الأضرار.
- (٣) المسؤولية عن التعويض بسبب خسائر المستهلك.

فتوى DSN-MUI No: 43/DSN MUI/VIII/2004 / ٢٠٠٤

١. الصورة العامة لفتوى DSN-MUI

هي مكان تقوم بتجميع آراء و أفكار العلماء الإندونيسيين الذين ليس العاملين ولكن المنسقين. هذا المجلس قام في ٢٦ يوليو ١٩٧٥ م أو ١٧ رجب ١٣٩٥ هـ في لقاء العلماء الوطنيين، والتي سميت فيما بعد المشاورة الوطنية الأولى لمجلس العلماء الإندونيسيين، و التي قامت في جاكرتا في التاريخ ٢٧-١٢ يوليو ١٩٧٥ م.^٨

⁷Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, p. 19.

⁸Ainul Rokhim Faqih, *Hukum Islam Dan Fatwa MUI*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,

٢. الفكر الأساسي ل DSN

- (١) مع نموي المؤسسات المالية الإسلامية في الوطن، و هيئة المجلس المراقبة الشرعية في المؤسسات المالية، يعتبر على إنشاء مجلس الشرعي الوطني الذي يكون مكان المجموع و المتنوع من المشاكل التي تتطلب الحصول على فتوى حتي وجد وجه التشابه في العملية مع كل مجلس المراقبة الشرعية في المؤسسات الشرعية.
- (٢) إنشاء المجلس الوطنية للشرعية الإسلامية هو خطوة تتعلق بالأمور الاقتصادية/المالية. ومن هذا أن يعمل المجلس الوطني للشرعية على تشجيع تطبيق التعاليم الإسلامية في الحياة الاقتصادية.
- (٣) إنشاء المجلس الوطنية للشرعية الإسلامية هو وسيلة على الاستجابة النمية المجتمع الإندونيسي في الاقتصادي والمالي.^٩

٣. أحكام فتوى DSN-MUI No: 43/DSN MUI/VIII/٢٠٠٤ في التعويض

يذكر ذلك شكل من أشكال الإضافة إلى التمويل الأساسي هو شكل من أشكال الربا». ومع ذلك ، وفقا PBI No عن Adrian Sutedi ٦٤/٧ PBI/٢٠٠٥/ حول اتفق الشركة وصرف الأموال للبنك الذي يقوم بأنشطة تجارية على أساس الشريعة الإسلامية، وتحديدًا فيما يتعلق بتنظيم التعويض في التمويل هو إعطاء إمكانية التعويض الذي يتعلق بالأحكام كما يلي ^{١٠}.

١. الأحكام العامة

- (١) لا يجوز التعويض على الطرف إلا عن قصد أو بسبب إهمال القيام بأي شيء يخرج عن أحكام العقد و ينشئ الضرر بالطرف الآخر.
- (٢) الأضرار التي أصاب «التعويض» على النحو المذكور في الآية ١ هي أضرار حقيقية يمكن حسابها بوضوح.

2010), p. 35.

^٩Majelis Ulama Indonesia, Himpunan Keputusan Musyawarah Nasional VII Majelis Ulama Indonesia Tahun 2005, Jakarta: Sekretariat Majelis Ulama Indonesia, 2005, p. 20-21

^{١٠}Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), p. 64.

- (٣) الأضرار الحقيقية على النحو المذكور في الآية ٢ هي القيمة الحقيقية للأموال في طلب الحقوق المناسبة و التي ينبغي دفعها.
- (٤) قيمة التعويض هو الذي يتفق مع قيمة الأضرار الحقيقية (sollae) الذي يشعره عند المعاملة وليس الأضرار التي من المتوقع أن تحدث بسبب الفرصة الضائعة.
- (٥) يجوز التعويض على المعاملات فقد (معاملات العقد) التي تنشئ الدين، مثل السلم، الإستصنع المربحة و الإجارة
- (٦) في عقد المضارح و المشاركة، كان التعويض هي فقط لصاحب المال أو أحد الأطراف في الشراكة تكون جزء الربح واضحا و لكن لا تدفع.^{١١}

٢. أحكام الخاصة

- (١) مبلغ التعويض الذي يمكن الاعتراف بمورد البنك هو يتوافق مع قيمة الأضرار (Reallos) التي تتصل مع البنك للحصول على الدفع من العميل وليس الأضرار المتوقع حدوثها (Potential Loss) بسبب الفرصة الضائعة.
- (٢) يجب أن تكون النظام الذي ما يتعلق بمبلغ التعويض يكون وضوحا و مفهوم للعميل.
- (٣) عدد قيمة التعويض موافقا بالأضرار الحقيقية و الطريقة الدفع ذلك يعتمد إلى الاتفاق بين الأطراف.
- (٤) لا يجوز إظهار مبلغ التعويض في العقد.
- (٥) تعهد الطرف المتضرر هو المسؤول عن قيمة المسألة الناشئة عن عملية الاستكمال القضية.^{١٢}

^{١١}Fatwa DSN-MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (ta'wid)

^{١٢}Fatwa DSN-MUI No: 43..., tentang Ganti Rugi (ta'wid)

تطبيق قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك و فتوى
DSN-MUI No: 43/VIII/2004 في ممارسة التعويض في مكتب البريد إندونيسيا
ماجلانغ

(دراسة حالة في مكتب البريد إندونيسيا ماجلانغ سنة ٢٠١٩)

١. نظرة عامة على مكتب بريد إندونيسيا ماجلانغ

يسجل التاريخ بوجود بريد الإندونيسيا لفترة طويلة، وقد تم إنشاء أول مكتب بريد في باتافيا (جاكرتا) من قبل الحاكم العام G.W Baron van Imhoff في ٢٦ أغسطس ١٧٤٦ بهدف ضمان أمن وثائق المقيمين بشكل أفضل، خاصة لأولئك الذين يتاجرون من المكاتب خارج جاوة ولأولئك الذين يأتون من بولندا ويذهبون إليها. ومن ذلك ولدت الخدمة البريدية لتولي دور ووظيفة الخدمة للجمهور. بعد إنشاء مكتب بريد باتافيا، وبعد أربع سنوات تم إنشاء مكتب بريد سيمارانج لإنشاء اتصالات بريدية منتظمة بين المكانين وتسريع تسليمه كان طريق السفر البريدي في ذلك الوقت عبر Karawang, Cirebon, Pekalongan.^{١٣}

لقد قامت بريد الإندونيسيا بتغيير وضعها عدة مرات بدءًا من خدمة PTT (البريد والبرق والهاتف) هذه الشركة التجاري، بقيادة رئيس المكتب، ليس عملية تجارية ووظيفته أكثر توجيهًا لتقديم الخدمات العامة. استمر التطوير حتى وضعها كشركة بريد واتصالات حكومية (PN Postel) مراقبة تطور العصر الذي كان فيه قطاع البريد والاتصالات يتطور بسرعة كبيرة، ثم في عام ١٩٦٥ تم تغييره إلى شركة بريد وجيرو الحكومية (PN Pos and Giro) في عام ١٩٧٨ تغيرت إلى Perum Pos and Giro و التي تم التأكيد عليها منذ ذلك الحين ككيان تجاري واحد في التنظيم الخدمة البريدية والجيرو البريدي للعلاقات الداخلية والخارجية.^{١٤}

خلال ١٧ عامًا من وضع المؤسسة العامة، ثم تغيرت في يونيو ١٩٩٥ إلى شركة ذات مسؤولية محدودة تحت اسم PT بريد الإندونيسيا بمرور الوقت، استطاعت

¹³<https://www.posindonesia.co.id/id>

¹⁴<https://www.posindonesia.co.id/id>

بريد الإندونيسيا إظهار إبداعها في تطوير قطاع التعرض الإندونيسي من خلال استخدام البنية التحتية لشبكاتها التي تصل إلى حوالي ٢٤ ألف نقطة خدمة تصل إلى ١٠٠ في المائة من المدينة، وحوالي ١٠٠ في المائة من المناطق الفرعية و ٤٢ في المائة من القرى، و ٩٤٠ مواقع الهجرة البعيدة في إندونيسيا. إلى جانب تطوير المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا، تمتلك شبكة بريد الإندونيسيا بالفعل أكثر من ٣٨٠٠ مكتب بريد عبر الإنترنت، بالإضافة إلى منشورات متنقلة إلكترونية في العديد من المدن الكبرى. جميع النقاط عبارة عن سلاسل متصلة ببعضها البعض بطريقة صلبة ومتكاملة. تم إنشاء نظام الرمز البريدي لتسهيل معالجة العناصر البريدية حيث يمكن تحديد كل شبر من المنطقة في إندونيسيا بدقة.^{١٥}

٢. المنتج مكتب بريد إندونيسيا ماجيلانغ

حدث تغيير مكتب بريد إندونيسيا تغييراً هائلاً، كنا نعرف أن مكتب البريد في إندونيسيا يرسل رسالة أو طرذاً من مكان إلى آخر وليس بعيداً جداً. مع التطور السريع لمكتب بريد إندونيسيا قادرة على تغيير الصورة من خلال وجود منتجات مختلفة مع نمط خدمة التسوق وقفة واحدة، وهي الخدمات البريدية (خدمات البيع بالتجزئة) في شكل خدمات تسليم البريد، وحزم، والخدمات المالية، والبنود البريدية المبيعات (الأختام، والطوابع، ومنتجات الطوابع وغيرها)، وخدمات التسوق عبر الإنترنت.^{١٦}

المنتجات في مكتب البريد إندونيسيا ماجيلانغ أن المؤلفين الحصول عليها من مدير تنفيذ الخدمة هي:

(١) الخدمات المالية العاملة في الدفع بعد التأمين، والائتمانات الحركية، والدفع (BPJS).

(٢) تقديم الخدمات من الحزم والرسائل وأوامر المال والوثائق.

(٣) توزيع الأموال تسمى BLT (المساعدة النقدية المباشرة) على المواطنين

¹⁵<https://www.posindonesia.co.id/id>

¹⁶<https://www.posindonesia.co.id/id>

العاجزين.^{١٧}

٣. تسليم البضائع في مكتب بريد إندونيسيا ماجيلانغ

سيرسل لك المرسل الطرد أو العنصر الذي سيتم إرساله باستخدام مكتب البريد في إندونيسيا. ثم سيسأل مكتب البريد الإندونيسي عن الغرض من التسليم، ونوع السلع، ثم سيقوم مكتب البريد الإندونيسي بقياس وزن البضائع أو الحزم لمعرفة كمية البريد المشحونة على المستهلك ثم يدفع المستهلكون المال وسيحصل المستهلك على إيصال أو إيصال كدليل على التسليم وبيان بأن المستهلك قد وافق على تسليم البضائع في مكتب البريد الإندونيسي. يمكن استخدام إيصال أو إيصال التسليم كدليل على استخدام الخدمة ولتتبع أو معرفة تسليم البضائع التي يقوم بها مكتب البريد في إندونيسيا.^{١٨}

٤. شكوى السلع في مكتب البريد الإندونيسي ماجيلانغ

لا يتم تشغيل عملية شحن البضائع أو الحزم دائمًا بشكل صحيح في بعض الأحيان، حيث يتم فقدان الحزم أو العناصر أو تلفها عند تلقيها من قبل المستهلكين وبالتالي يمكن للمستهلك الإبلاغ عن السلعة كدليل مفيد يرفق وقت تقديم المطالبة بإجراءات وشرط الشكوى في مكتب البريد في إندونيسيا هناك أحكام يجب أن تكون معروفة، أي يجب تقديم الحد الأقصى في غضون ٧ أيام من استلام البضائع والوثائق ذات الصلة. يمكن تقديم خدمات الشكاوى أو المطالبات عبر البريد الإلكتروني:

www.posindonesia.co.id، أو halopos@posindonesia.co.id.^{١٩}

٥. عملية ممارسة التعويض في مكتب بريد ماجيلانغ

(١) قيمة ضمان التعويض

¹⁷Alif Rachman, Management pelayanan Kantor Pos Magelang, *wawancara*, 12 February 2020.

¹⁸*Ibid*

¹⁹<https://www.posindonesia.co.id/id>

- يتم تعيين قيمة ضمان التعويض على النحو التالي:
- (١) أصناف جديدة وفقا لسعر الفواتير / الإيصالات مع الحد الأقصى المؤمن عليه أيضا التي يمكن أن تكون روبية ٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠ (عشرين مليون روبية)
 - (٢) السلع المستعملة، التي تحددها قيمة المرسل، بموافقة مكتب بريد ٢٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠ (عشرين مليون روبية)
 - (٣) يتم تحديد السلع التي تحتوي على الفن / الثقافة ، والمقتنيات الشخصية الأخرى والسند الأصيل الصادر عن وكالة أو مؤسسة أو مؤسسة ، مثل دبلوم أو رخصة قيادة (SIM) أو BPKB أو STNK أو وثائق أخرى استنادًا إلى تكلفة الإدارة أو الحد الأقصى لإنتاج ٦,٠٠٠,٠٠٠,٠٠ (سنة ملايين روبية) لكل من PUCUK / Koli.^{٢٠}

- (٢) ضمان تعويض الخدمات
 - (١) يتم تحديد ضمان التعويض بنسبة ٥٠٪ من قيمة الضمان للتعويض.
 - (٢) الحد الأدنى لتعويضات دائرة الجمارك هو ٥,٠٠٠ روبية (خمس آلاف روبية).
- الضرر أو فقدان البضائع التي تم مسمر في قواعد مكتب بريد إندونيسيا على النحو التالي:

(١) قيمة التعويض

الجدول ٢-٣ تعويض الأضرار/فقدان البضائع^{٢١}

مع ضمان التعويض	ضمان تعويض غير مضمون
١٠٠٪ X قيمة المؤمن عليها	١٠٠٪ X قيمة المؤمن عليها
بالإضافة إلى ١ × رسوم الشحن	بالإضافة إلى ١ × رسوم الشحن

²⁰<https://www.posindonesia.co.id/id>

²¹Ibid.

نتائج البحث

١. كان ممارسة التعويض في مكتب بريد إندونيسيا يحتوي على ١٠٠٪ يضرب بقيمة الكفالة عن السلع الفاسدة أو المفقودة و إعطاء هذا التعويض بعد تقديم المستهلك الاستمارة، ثم دعي مكتب بريد إندونيسيا مرة ثانية لإعطاء هذا التعويض يمثل بقيمة الثمن السلع الفاسدة أو المفقودة، و وقت تسليمه لدى المستهلك حوال ثلاثة أشهر.
٢. ممارسة التعويض في مكتب بريد إندونيسيا ماجيلانغ فيما يتعلق بالسلع الفاسدة أو المفقودة التي تتم تحليل من القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، وفقا بالقانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك في الفصل ٩١ المادة (١) و (٢) حيث كانت التجارية مسؤولة عن ممارسة التعويض عن الأضرار للمستهلك. ليس فقط إعطاء ولكن أيضا إرجاع البضائع ماثلة أو ما يعادل بقيمتها، لكن من مكتب بريد إندونيسيا ماجيلانغ في ممارسة التعويض يستغرق وقتاً طويلاً جداً يعني ثلاثة أشهر بعد تقديم المستهلك عن أضراره. و بسبب ذلك كان مكتب بريد إندونيسيا ماجيلانغ لم يتفق مع الفصل ٩١ في المادة ٣ من القانون رقم ٨ بشأن حماية المستهلك التي تشير إلى أن ممارسة التعويض لازم على إتمامه في الوقت ٧ أيام بعد تاريخ المعاملة و لم يتفق أيضا مع قانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ في الفصل ٨ المادة ١ لأن عدم الاستقامة في المعايير العملي للتعويض الذي قد قرره مكتب بريد إندونيسيا في (Website) على إضافة الرسوم (Ongkir).
٣. كان التعويض في مكتب البريد في إندونيسيا ماجيلانج الذي يتم تحليله من فتوى DSN-MUI No 43/DSN-MUI/VIII/2004 قد يكون مناسبا وعادلا لأنه يشير إلى كمال حقوق المستهلك، يعني ممارسة قيمة تعويضه وفقا لقيمة الأضرار الحقيقية الذي يشعره المستهلك.

مصادر البحث

- Eli Dewi, Wuria.2010. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fatwa DSN-MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (ta'wid).
- Faqih, Ainul Rokhim. 2010. *Hukum Islam Dan Fatwa MUI*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).
- Majelis Ulama Indonesia, 2005. *Himpunan Keputusan Musyawarah Nasional VII Majelis Ulama Indonesia Tahun 2005*, Jakarta: Sekretariat Majelis Ulama Indonesia.
- Nasution, AZ. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media.
- Shidarat, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Bogor:Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- <https://www.posindonesia.co.id/id>