

SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN PRODUK
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***



Oleh:

ARIQAH NURUL WALIYAH

04020190476

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Hukum Universitas Indonesia

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2023

HALAMAN JUDUL

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN PRODUK
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

Oleh:

ARIQAH NURUL WALIYAH

04020190476

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa proposal penelitian untuk penyusunan skripsi:

Nama : Ariiqah Nurul Waliyah

Stambuk : 04020190476

Program Studi : Ilmu hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul: **: TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN
PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

Dasar Penetapan : Nomor : 0564/H.05/FH-UMI/X2022

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diajukan Dalam Ujian Skripsi

Makassar, Februari 2023

Komisi Pembimbing,

Pembimbing I



Dr. Hj Anggreany Arief, SH.,MH

Pembimbing II



Dr. Asriati, S.H.,MH.

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Ariiqah Nurul Waliyah
Nomor Induk Mahasiswa : 04020190476
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : **TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
KARENA KETIDAKSESUAIAN
PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL
BELI *ONLINE***

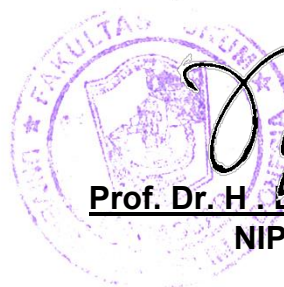
Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, 2023

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Makassar



Prof. Dr. H. La Ode Husein, SH.,MH
NIPs. 104860192

PENGESAHAN SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN PRODUK
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

Disusun dan diajukan oleh :

Ariiqah Nurul Waliyah
04020190476

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada, Januari 2023
dan dinyatakan diterima

Makassar, Februari 2023

Panitia Ujian,

Ketua,



Dr. Hj Anggreany Arief, SH.,MH

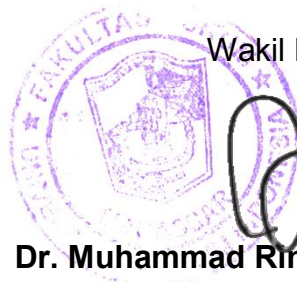
Anggota,



Dr. Asriati, S.H.,MH.

An. Dekan

Wakil Dekan I,



Dr. Muhammad Rinaldy Bima, S.H.,M.H

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariiqah Nurul Waliyah
NIM : 04020190476
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Karena Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, Februari 2023

Yang menyatakan,



Ariiqah Nurul Waliyah

PENGESAHAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini :

Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Karena Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Nama Mahasiswa : Ariiqah Nurul Waliyah

NIM : 04020190476

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Dasar Penetapan : Nomor: 0584/H.05/FH-UMI/X2022

Telah dipertahankan dihdapan Majelis Ujian Skripsi dan dinyatakan LULUS oleh :

1. Dr. Hj Anggreany Arief, SH.,MH

Pembimbing I

(.....)

2. Dr. Asriati, S.H.,MH.

Pembimbing II

(.....)

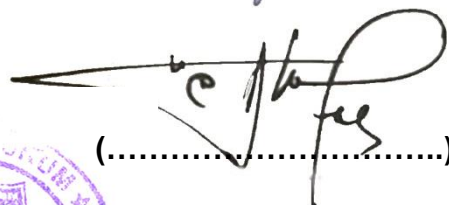
3. Dr. Dwi Handayani, SH., MH.

Penguji I

(.....)

4. Dr. Hj. Arfah Tjolleng, S.H.,M.H.

Penguji II

(.....)



KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Karena Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli *Online*”** dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa kirimkan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

Disadari bahwa skripsi ini kurang sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, kritik,saran, dan koreksi untuk perbaikan dan penyempurnaannya sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga dan diiringi doa kepada Allah SWT, kepada kedua orang tua , Bapak Parwanto Hartono dan Ibu Andi Megawati Matto Mas’ud yang telah mendidik, membesarkan dan membimbing serta doa yang tulus. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. basri modding, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia;

2. Bapak Prof. Dr., H. laode Husen S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia;
3. Ibu Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan izin, kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti Pendidikan program sarjana;
4. Ibu Dr. Hj Anggreany Arief, SH.,MH dan Ibu Dr. Asriati , SH.,MH selaku ketua dan anggota pembimbing yang memberikan bimbingan, dengan penuh keseriusan, kecermatan dan kebijakan dalam memberi petunjuk-petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis;
5. Ibu Dr. Dwi Handayani, SH., MH. dan Ibu Dr. Hj Arfah Tjolleng, S.H., M.H. selaku tim penguji yang memberikan masukan dan saran pada ujian Seminar proposal sampai Ujian Skripsi;
6. Saudara Muhammad Resky Apriansyah Arman yang telah mengorbankan waktu dan tenaganya, serta dorongan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitiannya
7. Saudari Alisha Ichsan, Nurul Humaerah, Dhiva Anugrah Putri, Thalia Sagita Falah Razak yang telah menyempatkan waktunya untuk saling bertukar pikiran dan serta dorongan emosional selama proses menyelesaikan skripsi penulis.
8. Saudari Cesya Terima kasih sahabat-sahabat ku hingga saat ini telah memberikan segenap bantuan baik itu arahan serta pemikiran

yang sangat membantu peneliti serta terima kasih telah menemani saat suka maupun duka selama kurang lebih 10 tahun terakhir. Semoga seterusnya kita terus menjalin pertemanan hingga tua nanti, Amiin.

9. Saudari Denjer terima kasih teman-teman SMA hingga sekarang dan Insya Allah seterusnya yang senantiasa menemani suka maupun duka. Kelak semoga kita bisa sukses bersama dalam menggapai cita-cita, Amiin.

10. Sahabat-Sahabat Geng ku yaitu: Nur Fauziah Kurnia Ilahi, Riana Putri Sandita, Kenisa Chelsea Dermawan, Wira Cika, Khadafi terima kasih, hingga sekarang dan Insya Allah seterusnya yang senantiasa menemani suka maupun duka. Kelak semoga kita bisa sukses bersama dalam menggapai cita-cita, Amiin.

11. Teman-Teman POBAR, Kak Fuad, Kak Egi, Kak Pandi, Kak Pitung, terima kasih atas keceriaan, kebaikan hati dan semangat yang telah kalian berikan kepada penulis.

12. Kepada diri saya sendiri selaku penulis serta orang-orang yang tidak sempat saya sebut satu-persatu, terimakasih atas bantuannya selama ini untuk penulis.

Makassar, Februari 2023

Ariqah Nurul Waliyah

ABSTRAK

Ariiqah nurul waliyah.04020190476.” Tinjauan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online”. Dibimbing **Anggreany Arief** sebagai ketua pembimbing dan **Asriati** sebagai anggota pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data, kepustakaan (*library research*). Analisis data yakni seluruh data yang diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier, penulis selanjutnya menganalisis dan mengkalisifikasikan untuk menghasilkan kesimpulan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis dan tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan masih lemah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak-haknya sebagaimana diatur oleh UUPK. Sejatinya UUPK telah menetapkan hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Namun dalam praktek hak- hak tersebut tidak dapat dipertahankan dan dituntut secara hukum. Penerapan tanggung jawab produk pun masih diabaikan oleh pelaku usaha dalam menangani keluhan kerugian yang dialami konsumen. Pelaku usaha terkesan lepas tangan dalam penyelesaian masalahnya, sehingga konsumen semakin dirugikan.

Rekomendasi penelitian, Bagi pelaku usaha diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang merasa kecewa dan dirugikan serta pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi purna jual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hak Ganti Rugi, Tanggung-jawab Produsen

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2. Hak-Hak Konsumen	11
3. Kewajiban Konsumen.....	12
4. Larangan Bagi Pelaku Usaha.....	12
B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Online	13
1. Pengertian Tentang Transaksi Online Shop	13
2. Instrumen Hukum Tentang Transaksi Online Shop	18
C. Tinjauan Tentang Hak Ganti Rugi Konsumen	21
1. Pengertian Hak Ganti Rugi Konsumen	21
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	31
3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Tipe Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	38
C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	39
D. Metode Pendekatan	40

E. Analisis Bahan Hukum	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Bentuk Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli <i>Online</i>	42
B. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat di tempuh atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli <i>Online</i>	48
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi di zaman sekarang kemajuan teknologi, semakin meningkat termasuk di dalam kegiatan jual beli, kegiatan jual beli adalah kegiatan yang umumnya dilakukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada awal mulanya, kegiatan jual beli dilakukan secara tatap muka dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan suatu negosiasi, agar mencapai tujuan bersama. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat sistem jual beli juga semakin berkembang, yaitu dengan banyaknya sistem yang disajikan oleh pelaku usaha salah satunya seperti jual beli *online*. Perubahan cara berbelanja manusia dalam kebutuhan pangan maupun sandang sudah semakin berubah.

Era modern ini yaitu ketika internet dikenal sebagai media yang murah, mudah, canggih dan cepat, jual beli barang tidak lagi secara konvensional saja tetapi sudah mulai dengan cara baru yaitu dengan jual beli *online*, yaitu jual beli dimana penjual tidak perlu bertatap muka dengan pembeli secara langsung dalam satu tempat akan tetapi memperdagangkan barangnya dengan suatu iklan sebagai penawaran yang dipajang di suatu media *website* atau *platform* tertentu sebagai tempat berjualan.

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain, dapat disebutkan tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di lain pihak terdapat dampak *negative*, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang memengaruhi masyarakat konsumen.¹

Pengertian Jual Beli menurut KUH Perdata Bab 5 Jual Beli Pasal 1457 pengertian dari jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan². Kegiatan jual beli. Berdasarkan Pasal 1458 BW sudah ditegaskan bahwa Perjanjian Jual Beli lahir sejak para pihak sepakat tentang benda dan harganya.³ Lahirnya Perjanjian Jual Beli belum membawa serta berpindahnya hak milik benda sebagai tujuan akhir Perjanjian Jual Beli, hanya saja dalam tahapan ini lahirlah perikatan antara penjual dan pembeli sesuai aturan yang ada dalam pasal 1233 BW.⁴

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin

¹ Sari, C. A. (Juli 2015). Perilaku Berbelanja Online Di Kalangan Mahasiswi Antropologi Universitas Airlangga. 210.

² Siregar (2017) Journal Of Islamic Economics Lariba. Vol.3, hlm32

³ Pasal 1458 BW (Burgerlijk Wetboek voor Indonesia KUHPerdata Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Buku III Perikatan – Bab V Jual beli

⁴ Pasal 1233 BW

baik dan beragam, Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Belanja *online* itu sendiri tanpa disadari dapat menjadi candu bagi para pembeli yang sekali merasa terlayani dengan baik ataupun puas dalam bertransaksi, sehingga kemudian melakukan lagi transaksi-transaksi serupa lainnya di situs yang sama. Tidak jarang diantara pembeli memiliki rasa keingintahuan untuk mengakses situs belanja *online* lainnya. *Trust* atau rasa saling percaya sebenarnya adalah kunci utama dari sebuah transaksi *online*. Kepercayaan tersebutlah yang menyampingkan pola tradisional untuk saling berinteraksi dengan cara bertatap muka. seseorang tidak akan mengetahui bahwa rasa percaya tersebut tercederai sampai pada suatu ketika yang bersangkutan mengalami permasalahan pribadi dari sebuah transaksi *online*. Tidak kalah tragisnya adalah manakala mereka mengetahui tentang masalah bagaimana penegakan hukum di Indonesia terhadap kasus-kasus penipuan atau perkara hukum belanja *online* ini yang tidak berpihak kepada pembeli.⁵

⁵ Putri patricia Angelina juned saerang , Theodorus H.W. Lumenon butje tampi (Journal pertanggung jawaban pemilik online shop atas kerugian konsumen akibat kerusakan barang)

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan.⁶ Seperti banyak kasus-kasus yang terjadi pada saat ini ketika melakukan belanja online, banyak konsumen yang mengalami kerugian atas produk yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan atau ekspektasi konsumen yang menyebabkan kerugian, baik materiil maupun moril bagi konsumen. Sebagaimana diterangkan dalam Surah An-nisa' (4) ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahan :

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang per orang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Maka dari itu, melindungi konsumen adalah melindungi semua orang. Karena itu, persoalan perlindungan hukum kepada konsumen adalah masalah hukum nasional juga. Dengan demikian, X

⁶ Sari, C. A. (Juli 2015).loc, cit.

Seperti yang terjadi di Makassar, 13 Juli 2022, Mia mengaku kecewa dan merasa tertipu oleh salah satu E-Commerce atau perusahaan belanja online. Dia menjelaskan paket yang diterima bertuliskan detail dengan pesanan, tapi ketika dia membukanya, isi paket tersebut tidak sesuai. Diketahui Mia memesan baju di salah satu online shop dengan harga Rp.350.000,00 pada tanggal 10 Juli 2022, namun barang yang datang adalah baju merek lain dan ukuran size yang berbeda dari pesanan. Hal ini tentunya berbeda dari apa yang diharapkan oleh seorang customer. Bahkan Mia mengaku telah mengajukan keberatan kepada pihak produsen tapi hingga saat ini belum ada respon dari pelaku usaha. Hal ini sepantasnya menjadi pelajaran bagi penjual transaksi online tersebut agar tidak berulang-ulang, karena merupakan suatu hal yang fatal. Terutama ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.⁷

⁷ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara normative sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Begitu pun halnya dengan kepastian hukum terselenggaranya transaksi elektronik secara aman dan bertanggung jawab secara normatif sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Pada kenyataannya, kedua peraturan perundang-undangan tersebut cenderung abaikan oleh pihak penjual yang berusaha memaksimalkan keuntungan dengan melupakan kewajiban dasar hukumnya.⁸

Sebagai upaya terselenggaranya kegiatan berdagang yang sesuai etika dan norma maka dibutuhkan suatu cara untuk melindungi hak para pihak, karena dengan bebas mudahnya akses internet dikhawatirkan terjadi ketidaksesuaian antara dunia maya dan realita. Maka perlindungan hukum terhadap konsumen keberadaannya sangat penting demi meminimalisir adanya ketidakpuasan konsumen karena timbulnya kerugian.⁹ Untuk menghindari kemungkinan adanya produk yang cacat atau berbahaya, maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam memproduksi untuk

⁸ Ita susanti, Tinjauan yuridis terhadap perlindungan konsumen belanja online berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juncto UU NO. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, (Maret 2017) hlm 21.

⁹ Ibid, hlm. 91.

menghasilkan produk yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut dengan standardisasi.¹⁰

Dengan demikian, standardisasi berfungsi membantu menjembatani kepentingan konsumen dan produsen-pelaku usaha dengan menetapkan standar produk yang tepat yang dapat memenuhi kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak. Dengan adanya standardisasi produk ini akan memberi manfaat yang optimum pada konsumen dan produsen, tanpa mengurangi hak milik dari konsumen¹¹.

Oleh karena itu, seorang penjual wajib memberikan informasi secara benar dan jujur kepada pembeli atau konsumen atas produk yang ditawarkannya. Penjual juga harus menawarkan produk yang diperkenankan oleh Undang-Undang, maksudnya barang yang ditawarkan tersebut bukan barang yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tidak rusak, ataupun mengandung cacat tersembunyi sehingga barang yang ditawarkan adalah barang yang layak untuk diperjualbelikan¹². Untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan, yaitu kesalahan produksi, cacat desain, dan informasi yang tidak memadai. Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, di mana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian

¹⁰ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

¹¹ Ibid., hh. 82-83.

¹² Ita susanti, loc, cit

label produk, cara penggunaan, peringatan atas risiko tertentu atau hal lainnya, sehingga produsen pembuat dan penyuplai dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana dimaksudkan, produsen berkewajiban untuk memerhatikan keamanan produknya. Hal ini tidak berakhir hanya sampai pada penempatan produk dalam sirkulasi.¹³

Untuk dapat memperoleh manfaat dan keuntungan itu secara maksimal, maka di satu pihak diperlukan kejujuran produsen-pelaku usaha untuk sungguh-sungguh menaati peraturan standardisasi yang sudah ditetapkan dan di pihak lain aparat pemerintah perlu aktif membina dan mengawasi pelaksanaan standardisasi itu sehingga diterapkan dengan baik dan benar.¹⁴ Karena sudah saatnya konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada di pihak yang dirugikan.¹⁵

Pertanggungjawaban pemilik *online shop* atas ketidaksesuaiannya barang yang dibeli, konsumen harus mendapatkan hak ganti rugi sebagaimana dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) Hak konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen yaitu, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

¹³ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit.

¹⁴ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

¹⁵ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

Dari latar belakang di atas, karena maraknya kasus tersebut, adapun ¹⁶hal itu yang melatar belakangi penulis memilih judul ini yaitu **“TINJAUAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*”**

B. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegunaan penelitian ini yaitu secara segi teoritis dan segi praktis

1. Segi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengembangan wawasan dan pemahaman kepada pembaca terkait dampak apa saja yang mempengaruhi hak konsumen atas jual beli online
- b. Sebagai sumbangan kepada masyarakat jika ingin mencari referensi tentang hukum perlindungan konsumen di Indonesia

2. Segi Teoretis

Penelitian ini bertujuan sebagai sumbangsi kepada fakultas hukum Universitas Muslim Indonesia untuk memberikan bahan pemikiran tentang hak ganti rugi jika barang *online shop (olshop)* tidak sesuai foto.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.¹⁷

2. Hak-Hak Konsumen

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya;

- a. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

¹⁷ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.

- c. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

3. Kewajiban Konsumen

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya ;

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- b. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll

4. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi :¹⁸

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Online

1. Pengertian Tentang Transaksi Online Shop

Menurut Pasal 65 Ayat 19 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan yaitu setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan

¹⁸ Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.¹⁹ Transaksi online adalah kegiatan dimana penjual dan pembeli yang telah difasilitasi pembayarannya oleh penyedia layanan pembayaran, yang biasa juga disebut dengan *payment gateway*, agar mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran secara *online*.

Arti *online shop* tersebut adalah sebuah toko *online* belanja yang menyediakan segala macam kebutuhan konsumen, dari beragam macam bentuk dan varian yang berbeda-beda, maka dari itu, berbelanja *online* menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat dizaman sekarang dengan fasilitas yang sangat memudahkan untuk seluruh konsumen. Pentingnya untuk seorang produsen untuk memaparkan produk yang ia jual dengan info yang jelas dan benar agar menarik perhatian konsumen.

Karena, sering kali konsumen ditipu oleh produsen dengan menawarkan barang yang tidak sesuai dengan fotonya, faktor ini yang menyebabkan timbulnya rasa tidak kepercayaan konsumen dalam melakukan belanja online, hal seperti inilah yang membuat konsumen ragu dan takut untuk berbelanja di *online shop*.

Proses transaksi jual beli yang ada di *online shop* dilakukan dengan memberikan berbagai syarat kepada calon konsumen. Di

¹⁹ Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

antaranya adalah memberikan syarat kepada calon konsumen untuk registrasi sebagai anggota. Konsumen yang sudah menjadi anggota, selanjutnya dapat memesan produk. Setelah itu, konsumen membayar produk yang dibeli menggunakan kartu kredit atau melalui transfer bank. Pemilik toko *online* selanjutnya mengirimkan produk tersebut ke konsumen.²⁰

Arti *Online shipping* adalah pengiriman suatu barang yang dilakukan produsen kepada alamat konsumen, transaksi *online shipping* mempermudah melakukan transaksi pembayaran yang tidak lagi konvensional melainkan cukup dengan sistem transfer antar bank. Tetapi ada pula beberapa situs-situs *online* yang masih melakukan pembayaran yang konvensional yaitu dengan cara COD (*cash on delivery*), yaitu dengan cara bertemu antara penjual dengan pembeli. Data yang dirilis oleh Menkominfo menunjukkan bahwa nilai transaksi *online shipping* pada *E-commerce* tahun 2013 mencapai Rp. 130 triliun dengan angka pengguna internet 82 juta orang. Sehingga dapat dipahami bahwa potensi *E-commerce* sangat terbuka luas dengan yang membuat beberapa *venture capital* menanamkan modalnya ke perusahaan *E-commerce* di Indonesia. Besarnya potensi *E-commerce* diharapkan dapat menciptakan teknoprenur dan mendorong UMKM sesuai dengan karakteristik usahanya masing-masing.

²⁰ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

Dalam mengelola toko *online* dibutuhkan keahlian yang berupa komunikasi yang terjalin antara pemilik toko dengan konsumen tidak hanya melalui fasilitas telepon, namun juga melalui layanan email atau *chatting*.²¹

Toko *online* yang bisa dijadikan lahan bisnis sangat bermacam-macam, jenis-jenis toko *online* dilihat dari fitur-fitur website yang digunakan dapat digolongkan ke dalam tiga jenis :

- a. Toko *online* regular *online*: Terdiri *online* regular terdiri dari fitur-fitur sederhana, dimana toko *online* ini hanya berfungsi sebagai tempat pemajangan produk, tidak dilengkapi dengan fitur alat pembayaran. Kontak penjual dan pembeli melalui telepon atau email, transaksi tidak tersambung ke bank atau kartu kredit dan pengiriman dilakukan secara manual.
- b. Toko *online* semi *online*: merupakan toko *online* yang sebagian fitur-fiturnya sudah lengkap, tidak ada kontak langsung antara penjual dan pembeli karena toko *online* ini telah dilengkapi dengan jawaban-jawaban yang dibutuhkan oleh pembeli. Pembeli hanya melakukan pilihan. Fitur transaksi dan pembayaran telah tersedia dan terhubung dengan akun bank masing-masing penjual dan pembeli. Pengisian data pembeli

²¹ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

dan alamat pengiriman barang atau produk langsung terhubung dengan perusahaan *delivery*.

- c. Toko *Online Full Online* : toko *online full online* adalah toko *online* yang sudah sempurna. Semua kegiatan transaksi sudah serba otomatis.

Pemilik toko *online* ini perlu memantau tidak perlu terlibat langsung setiap waktu. Dengan demikian toko *online* ini benar-benar telah menjadi mesin uang. Dengan kemajuan teknologi pada zaman sekarang membuat keuntungan yang sangat besar bagi pemilik toko *online*, yang membuat orang jauh lebih tertarik untuk melakukan transaksi *online shop* karena dianggap lebih praktis dan mudah. Adapun, kekurangan dari transaksi *online* adalah kurang menjaminkannya barang yang dipesan bisa sesuai dengan keinginan kita dan kurangnya komunikasi antara produsen dan konsumen yang menyebabkan kerugian berada dipihak konsumen.

Dalam Pasal 65 Ayat 2 disebutkan Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada Ayat 1.²²

Kepercayaan konsumen sangat penting dalam melakukan belanja *online* karena suatu toko akan dianggap berhasil jika

²² Pasal 65 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

konsumen puas berbelanja di toko tersebut, maka dari itu, penting bagi produsen untuk memberikan layanan yang terbaik dan informasi yang lengkap kepada konsumen. Produsen harus membuat konsumen percaya akan produk yang ditawarkan karena masih banyak konsumen yang kurang percaya akan belanja *online*, maka dari itu, kepercayaan dan kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam melakukan belanja online.

Kepuasan konsumen juga sangat berperan penting dalam hal seperti ini, karena apa bila konsumen merasa puas dalam berbelanja ditoko *online* kita akan mendapatkan keuntungan yang sangat pesat akibat pemasaran yang diciptakan oleh konsumen atas kepuasan berbelanja didalam toko *online* tersebut. Karena kepuasan konsumen

2. Instrumen Hukum Tentang Transaksi Online Shop

Kegiatan transaksi jual beli meskipun dilakukan secara online, berdasarkan Undang-Undang Informasi Teknologi dan Elektronik dan Peraturan Pemerintah Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Data identitas para pihak
- b. Objek dan spesifikasi
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik
- d. Harga dan biaya
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak
- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Informasi Teknologi dan Elektronik dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu

kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian”, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu :²³

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka Anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak

²³ Subekti, R, Prof, S.H., Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII, PT Intermasa, Jakarta, 2000, hlm. 50.

sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman online).²⁴

C. Tinjauan Tentang Hak Ganti Rugi Konsumen

1. Pengertian Hak Ganti Rugi Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²⁵ Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.²⁶ Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Apa bila diperhatikan kondisi konsumen di Indonesia dewasa ini, maka tampak bahwa posisi konsumen masih sangat lemah dibanding dengan posisi produsen

²⁴ [Http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungankonsumen+dala-e-commerce](http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungankonsumen+dala-e-commerce)

²⁵ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁶ Sudikno Mertokusumo, 1968, Mengenal Hukum, suatu pengantar, *Liberty*, Yogyakarta, hlm 40.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak-hak konsumen.²⁷

Maka secara keseluruhan, pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- b. Hak untuk memperoleh informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen;
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

²⁷ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Selanjutnya masing-masing hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

b. Hak untuk memperoleh informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk; efek samping atas

penggunaan produk; tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen.

- c. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitasnya jenis produk yang dipilihnya. Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai

secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.

- d. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak

lainnya yang berupa hak untuk memperoleh Pendidikan, kesehatan, dan lain-lain

- f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu. Baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.
- g. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Karena dengan Pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal

5 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, sebagai pengganti Undang-Undang Pengelolaan Lingkungan Hidup ditentukan bahwa perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup bertujuan menjamin pemenuhan dan perlindungan hak atas lingkungan hidup sebagai bagian dari hak asasi manusia.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, menentukan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menetapkan harga atas suatu barang dan atau jasa yang harus dibayar oleh konsumen atas pelanggan pada dasar bersangkutan yang sama”

Sedangkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian yang mengakibatkan pembeli yang satu harus membayar dengan harga yang berbeda dari harga yang harus dibayar oleh pembeli lain untuk barang dan atau jasa yang sama”

- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum. Sepuluh hak konsumen, yang merupakan himpunan dari berbagai pendapat tersebut diatas hampir semuanya sama dengan hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dikutip sebelumnya. Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 (sepuluh) hak konsumen yang di uraikan sebelumnya, yaitu “ hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun sebaliknya Pasal 4 Undang-Undang tidak mencantumkan secara khusus tentang “hak untuk memperoleh kebutuhan hidup” dan “hak memperoleh

lingkungan hidup yang bersih dan sehat”, tapi hak tersebut dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 UUPK tersebut, yaitu “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”. Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih dirinci, tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya.²⁸

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip, dasar, yaitu :

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi;²⁹

Hukum perlindungan konsumen membicarakan sejumlah hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan hukum. Hak-hak itu adalah hak konsumen sebagai pribadi yang juga warga masyarakat (*burger, civil*). Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang

²⁸ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit.

²⁹ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata. Jika dilihat dari lahirnya hak sebagai hak konsumen, sebagian di antaranya adalah hak yang timbul karena adanya perjanjian atau kontrak, yaitu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu upaya atau cara yang ditempuh konsumen untuk mendapatkan produk kebutuhannya. Umumnya produk sampai ke tangan konsumen melalui suatu peristiwa hukum yang disebut perjanjian (kontrak). Perjanjian atau kontrak berada dalam lapangan hukum perdata.

Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara.

Mengingat posisi kedua belah pihak yang saling membutuhkan, maka sebenarnya konsumen memiliki potensi untuk menempati posisi yang seimbang dengan produsen, karena kemajuan usaha produsen sangat tergantung pada konsumen. Apalagi jika konsumen bersatu untuk mengangkat posisinya ke posisi yang mampu bersaing atau bahkan mengungguli produsen³⁰.

Masalah pemenuhan kewajiban konsumen dapat terlihat jika peringatan yang disampaikan pelaku usaha tidak jelas atau tidak mengundang perhatian konsumen untuk membacanya, namun jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk

³⁰ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

mengomunikasikan peringatan itu, yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti kerugian pada konsumen yang telah dirugikan.³¹

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen, produsen, dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Asas-asas perlindungan konsumen, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain adalah.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

³¹ Yodo, A. M. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen edisi revisi*. Jakarta: Divisi Buku Perguruan Tinggi PT RajaGrafindo Persada. hlm 49

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen³²

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.³³

Mengamati azas dan tujuan yang terkandung di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999) jelas bahwa Undang-Undang ini membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

³² Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³³ Sari, C. A. (Juli 2015). *loc. cit.*

pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen.³⁴

3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen karena konsumen dianggap dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan produsen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.

³⁴ Sari, C. A. (Juli 2015). loc, cit

b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Aspek yang pertama, mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen-pelaku usaha karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya, karena keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai untuk tujuan yang diinginkan karena kualitasnya rendah, barang tidak dapat bertahan lama, karena cepat rusak, barang tidak sesuai dengan penggunaan yang diinginkan, dan sebagainya.

Sedangkan yang kedua, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen-pelaku usaha kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.

Umumnya produsen-pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen-pelaku usaha atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk. Tanggungjawab produk merupakan terjemahan bebas dalam bahasa Indonesia yang secara populer sering disebut dengan “product liability” adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.

Aspek kedua dari perlindungan adalah persoalan tentang pemakaian standar kontrak dalam hubungan antara produsen-pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktik sering ditemukan cara bahwa untuk mengikat suatu perjanjian tertentu, salah satu pihak telah mempersiapkan sebuah konsep (draft) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, seperti identitas dan tanggal waktu pembuatan perjanjian yang sengaja dikosongkan sebelumnya. Sedangkan ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian (term of conditions) sudah tertulis (tercetak) lengkap, yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi. Konsep perjanjian seperti inilah yang disebut dengan standar kontrak (perjanjian standar, perjanjian baku). Istilah ini menunjuk pada syarat-syarat perjanjian yang sudah dibakukan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa aspek-aspek diatas menyatakan bahwa perlindungan konsumen sangat penting untuk meliputi konsumen dalam berbelanja barang atau jasa, dan untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagai pembeli serta melindungi konsumen dari akibat kesalahan produk yang diciptakan dari produsen.

Perlindungan konsumen, menurut Setiawan mempunyai dua aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practies*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat

umum dalam suatu perjanjian. Misalnya, penyerahan barang palsu kepada konsumen, penipuan mengenai mutu atau kualitas produk, dan sebagainya. Perlindungan pada aspek pertama mencakup perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai atau mengonsumsi barang yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

Pada aspek kedua, mencakup perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil oleh produsen-pelaku usaha kepada konsumen pada waktu mendapatkan barang kebutuhannya, misalnya, mengenai harga, biaya-biaya untuk menyelenggarakan perjanjian (kontrak), dan sebagainya, baik sebagai akibat dari penggunaan standar kontrak maupun karena perilaku curang dari produsen-pelaku usaha.

Sebagaimana dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan ini dikaitkan dengan pasal-pasal yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian normatif merupakan penelitian dengan meninjau permasalahan hukum secara normatif.

Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi³⁵.

B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Sumber utama penelitian yaitu hukum normatif adalah bahan hukum bukan data atau fakta sosial karena dalam penelitian hukum normatif yang dikaji adalah bahan hukum yang berisi aturan-aturan yang bersifat normatif. Data penelitian yaitu, sumber-sumber penelitian hukum normatif terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier (non hukum).

1. Bahan Hukum Primer, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum.

³⁵ Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group.

2. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan yang isinya membahas bahan hukum primer, yaitu kepustakaan berupa buku literatur yang membahas mengenai perlindungan konsumen, makalah, jurnal penelitian hukum dan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.
3. Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, artikel-artikel dan laporan-laporan dari media massa (Surat kabar, jurnal hukum, majalah dan sebagainya).

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier untuk memperoleh bahan hukum yang relevan guna menjawab permasalahan yang ada yakni dalam penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara library research meliputi studi dokumen dan studi kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi kepustakaan diperoleh dari penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mendapatkan konsep-konsep atau teori-teori dan informasi-informasi serta pemikiran konseptual baik berupa peraturan perundang-undangan dan karya ilmiah lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan dasar atau landasan yang bersifat teoritis dari hukum perlindungan konsumen untuk kepentingan analisis.

D. Metode Pendekatan

1. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach)

Penelitian normatif adalah selalu menggunakan pendekatan perundangundangan, karena aspek yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral dalam suatu penelitian. Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan dengan cara menganalisa peraturan perundang-undangan yang telah ada yang berhubungan dengan judul dari penelitian yaitu mengenai Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Karena Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

2. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Merupakan pendekatan dengan cara dimana peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal ini dilakukan karena memang belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk isu hukum yang dihadapi. Dalam menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan pada sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum, yakni doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang terkait

E. Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis data merupakan pengelolaan data dari bahan-bahan yang sudah terkumpul. Diharapkan dari pengelolaan bahan tersebut dapat diperoleh bahan yang akurat dan konkrit dari objek penelitian. Teknik yang digunakan adalah metode analisis preskriptif, analisis dimaksudkan untuk memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukan untuk memberikan penilaian mengenai apa yang benar atau salah maupun seharusnya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Karena Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Hadirnya transaksi *online* memberikan manfaat bagi pelaku usaha dan konsumen di dalam kegiatan jual beli barang. Konsumen dapat dengan mudah membeli barang yang diinginkannya sedangkan pelaku usaha sangat diperlukan konsumen dalam pembelian barang yang dijualnya karena transaksi *online* tidak melalui tatap muka secara langsung. Akan tetapi dalam menjalankan bisnisnya, kadang kala pelaku usaha memanfaatkan konsumen untuk mencari laba yang sebesar-besarnya dengan tidak beritikad baik dalam memasarkan barangnya. Disini, konsumen memiliki kondisi yang sangat lemah dibandingkan pelaku usaha dikarenakan konsumen sedikit mengetahui hak-haknya. Secara garis besar, dapat ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan hak konsumen dalam transaksi online yaitu:

- a. Konsumen tidak dapat melihat barang yang dipesan secara langsung;
- b. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan;

- c. Tidak adanya jaminan keamanan transaksi. Salah satunya adalah ditemukan permasalahan pelaku usaha menjual barang yang memiliki cacat tersembunyi dimana barang tersebut rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Dalam kegiatan jual beli penjual memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang dan menanggung barang. Kewajiban penjual menanggung barang harus menjamin 2 (dua) hal yaitu penguasaan barang yang dijual secara aman dan tentram, dan tidak ada cacat tersembunyi pada barang tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 1474 kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Barang yang dapat dikatakan cacat apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Cacat produk merupakan cacat yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dalam pembelian barang;
- b. Cacat peringatan adalah cacat yang ditemukan pada suatu barang yang tidak dilengkapi dengan peringatan untuk penggunaan tertentu yang dapat membahayakan konsumennya;
- c. Cacat desain adalah cacat yang terjadi pada saat suatu barang dalam proses persiapan seperti pada saat mendesain dan mengkontruksi. Cacat tersembunyi pada baang termasuk cacat produk karena ketidaksesuaian produk dengan apa yang diharapkan konsumen maka perlindungan hukum terhadap

konsumen sangat dibutuhkan masyarakat guna untuk menjamin kepastian hukum.

Pada Pasal 1458 KUHPerdata tertulis :

“Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”

Terjadinya jual beli dalam *e-commerce* berarti adanya persetujuan antara dua pihak atau lebih dengan mengikatkan diri yang mana satu pihak menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain wajib membayar harga sesuai yang dijanjikan. Persetujuan tersebut terlebih dahulu wajib memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdiri dari :

a. Adanya Kesepakatan

Hal ini berpedoman pada Pasal 1321 KUHPerdata bahwa perjanjian harus dibuat dengan kebebasan dalam berkontrak. Perjanjian yang dibuat oleh pihak yang mengikatkan dirinya tidak boleh memuat paksaan atau pemerasan (*dwang*), kekeliruan atau salah pengertian (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Apabila terjadi, maka perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang cacat dan dapat dilakukan pembatalan.

b. Adanya Kecakapan Para Pihak

Pihak Subyek yang melakukan perjanjian ialah orang cakap, artinya mampu melakukan tindakan hukum. Pada umumnya ialah orang dewasa yang telah berusia 21 tahun atau telah menikah dan waras akal budinya. Tidak berada di bawah pengampuan.

a. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu ialah obyek dari perjanjian. Obyek harus tertentu, sekurang-kurangnya jenis obyek harus jelas. Diharapkan obyek terdiri dari barang yang diharapkan dimasa mendatang (Pasal 1334 KUHPerdara) selama masih mengenai hal-hak tertentu.

b. Suatu sebab yang halal

Artinya suatu perjanjian harus dibuat dengan didasarkan pada kausa atau sebab yang diperbolehkan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Jika isi dan tujuan dalam perjanjian bertentangan maka dapat dibatalkan.

Dalam jual beli suatu produk barang/jasa melalui e-commerce, konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Sedangkan pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dilandasi dengan itikad baik.

Sebagaimana Pasal 1474 KUHPerdara mengatur hak dan kewajiban penjual atau pelaku usaha serta hak dan kewajiban pembeli. Salah satunya, yaitu kewajiban menyerahkan barang kepada pembeli dan kewajiban menanggung (vrijwaring) dari cacat hukum dan cacat tersembunyi.

Berdasarkan sudut pandang konsumen, terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain:

- 1) diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;
- 2) keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;
- 3) produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga, dan sebagainya;
- 4) konsumen mengetahui cara menggunakan;
- 5) jaminan produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik;
- 6) jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Berdasarkan kerugian konsumen yang disebabkan oleh kecacatan produk atas ketidaksesuaian produk yang diterima,

konsumen berhak mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 huruf h UUPK bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi yang dapat berupa ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam hukum perlindungan konsumen, ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian merupakan hak pokok konsumen karena hak atas ganti rugi bersifat universal disamping hak pokok lainnya.

Ganti rugi tersebut merupakan sesuatu yang diberikan atau diterima sebagai pengganti yang sama nilainya dengan sesuatu yang telah diperjanjikan akibat kerugian, kehilangan atau cedera yang diderita oleh pihak konsumen. Pada hakikatnya, ganti rugi atas kerugian konsumen berfungsi untuk :

- a. Pemulihan hak-hak yang telah dilanggar;
- b. Pemulihan atas kerugian materiil maupun immaterial yang dialami;
- c. Pemulihan pada keadaan semula;

Selain ganti rugi, konsumen dapat menggugat penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan. Sebagaimana dikuti oleh Hukum Online, menurut Prof. R.Subekti, S.H. wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa empat macam kondisi, diantaranya :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, mengatur secara khusus yang menekankan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

B. Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Di Tempuh Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli *Online*

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi dan informatika turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat dipenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis barang dan/atau

jasa sesuai dengan kemampuannya. Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya.

Penyelesaian sengketa konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999 dapat ditempuh melalui jalur litigasi ke pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan melalui jalur *non* litigasi diluar pengadilan diantaranya dapat diajukan ke BPSK, dengan mediasi termasuk salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.³⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (UUPK), yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

³⁶ Bustamar. (2017). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Ilmiah Syari'ah, Volume 16, Nomor 2*, 187-189.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga *non* litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila ditingkat *non* litigasi tidak menemui kesepakatan.

Sebagai lembaga berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuh dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UU perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase dibidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Dalam keputusan menteri tersebut, mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen

di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Alur proses mediasi di BPSK diatur dalam pasal 30 Kemendag 350//MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut: "Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Medias, mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen;
- f. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang konsumen³⁷

Lebih lanjut dalam Pasal 31 Kemendag dinyatakan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah :

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk jumlah ganti rugi;

³⁷ Ibid hlm. 190

2. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa; Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan³⁸

Penyelesaian permasalahan transaksi *online* juga dapat melalui musyawarah yang dimana dalam musyawarah tersebut konsumen dapat meminta ganti rugi pada pelaku usaha dalam bentuk pertanggungjawaban baik dalam bentuk uang maupun barang. Apabila tidak ditemukan titik terang dalam musyawarah tersebut maka dapat membuat gugatan atau pengaduan ke BPSK³⁹

Penyelesaian sengketa jual beli *online* melalui jalur pengadilan dinilai kurang efisien mengingat dibutuhkan waktu lebih lama, biaya dan tenaga sehingga besar masyarakat yang mengalami kerugian akan memilih penyelesaian sengketa melalui jalur diluar pengadilan. Meski demikian jika dalam penyelesaian tersebut tidak kunjung menemukan titik terang dan kesepakatan maka jalan satu-satunya yaitu melalui jalur litigasi untuk mendapat suatu keadilan⁴⁰

Dalam BPSK terdapat 3 majelis hakim, diantaranya :

1. Unsur Pemerintah
2. Unsur Pelaku Usaha

³⁸ Ibid.

³⁹ Widyantari, N. P., & Wirasila, A. N. (2019). Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online. *Journal Ilmu Hukum*, hlm. 11.

⁴⁰ Narayana, A. A. (2021). loc, cit

3. Unsur Masyarakat (YLKI, dll)

Alur persidangan dalam BPSK baik konvensional maupun elektronik pada intinya sama saja atau pendaftaran dilakukan oleh konsumen akhir atau ahli waris, kemudian dilakukan gelar perkara apakah pengaduan layak untuk disidangkan dan gelar perkara ini tidak mengurangi jangka waktu selama 21 hari kerja. Kemudian bagaimana kalau lebih dari 21 hari? Tidak ada aturan dalam UU Perlindungan Konsumen. Kemudian ketika telah dilakukan gelar perkara akan dilakukan penyelesaian apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK adalah terdiri dari:

1) Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa

konsumen dengan cara konsiliasi adalah: a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi; b) Majelis bertindak sebagai konsiliator; c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

2) Mediasi.

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas: a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan; c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; d) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan e) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah: a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai

bentuk maupun jumlah ganti rugi; b) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa; c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

3) Arbitrase.

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya

Maka dari itu, disini BPKN mungkin akan mengalami pembaharuan terkait penyelesaian permohonan tadi. Putusan

BPSK ada yang mengganjal karena pada umumnya final dan mengikat, namun pada prakteknya dilemahkan oleh putusan pengadilan yang menyatakan BPSK tidak berwenang dalam mengadili perkara karena merupakan perkara keperdataan. Perlu ditekankan dalam pertimbangan terkait dengan kewenangan BPSK, bahwa BPSK tidak menitik beratkan pada sengketa keperdataannya, namun terkait perilaku konsumen, maka dari itu disini BPSK mempunyai kewenangan.

Pasal 41 ayat (1) Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menentukan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen /BPSK diberitahukan secara tertulis kepada alamat para pihak dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan, namun ternyata Pasal 13 ayat (1) Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan lain, yaitu : pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

Menurut Pasal 56 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen UUPK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) itu dalam waktu

paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimaksud. Tidak terdapat penjelesan kata menerima putusan disitu berarti menyetujui atau sependapat dengan isi (diktum) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Waktu 7 (tujuh) hari kerja lebih terkait dengan pelaksanaan / eksekusi putusan secara sukarelaa. Isi putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Kata "final" menurut penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa tidak ada upaya hukum banding atau kasasi atas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴¹

⁴¹ Taufik, Y. (2014, Maret). Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen. *Jurnal Hukum*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online*

Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang mana sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual-beli secara *online*. Transaksi secara *online* bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumen masing-masing harus memiliki itikad baik dari awal.

Jika para pihak konsumen maupun para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana UUPK yang mana sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki itikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses yang serupa.

2. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*

Di Indonesia terdapat dua upaya hukum yang konsumen dapat ditempuh jika mendapat kerugian dalam melakukan transaksi online yaitu dengan jalur pengadilan atau luar pengadilan (konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli) sesuai kesepakatan masing-masing pihak

Dari penyelesaian sengketa konsumen tersebut, pelaku usaha yang terbukti bersalah dapat dikenakan sanksi administratif maupun sanksi pidana.

B. Saran

1. Bagi pelaku usaha diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak ada salah satu pihak yang merasa kecewa dan dirugikan serta pelaku usaha harus wajib memberikan jaminan garansi purna jual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, agar bekerja sama dengan pemerintah untuk membuat aturan yang khusus mengenai perlindungan konsumen beserta penyelesaiannya agar konsumen tidak bingung apabila ia mengalami kerugian atas ketidaksesuaian produk yang dibeli oleh konsumen dalam transaksi jual beli *online*. selain itu BPSK juga harus bekerjasama dengan pihak *e-commerce*

untuk melakukan pengawasan dan melakukan sosialisasi perlindungan konsumen pada seluruh pelaku usaha *e-commerce* baik lewat media, konferensi, maupun sosialisasi berkala untuk meminimalisir adanya kerugian yang lebih lanjut dan lebih besar bagi konsumen *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Al-Qur'an & Terjemahan, Surah An-Nisa' (4) Ayat 29
- Az Nasution, 1995, **Konsumen dan Hukum**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,
- Bustamar. 2017. **Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**. *Jurnal Ilmiah Syari'ah*, Volume 16, Nomor 2.
- Ita susanti, 2017. **Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juncto UU NO. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik**,
- Marzuki, P. M. 2007. **Penelitian Hukum**. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Putri Patricia Angelina Juned Saerang, Theodorus H.W. Lumenon butje tampi (Journal pertanggung jawaban pemilik online shop atas kerugian konsumen akibat kerusakan barang)
- Sari, C. A. Juli 2015. **Perilaku Berbelanja Online Di Kalangan Mahasiswi Antropologi Universitas Airlangga**. 210.
- Siregar, 2017. **Journal Of Islamic Economics Lariba**. Vol.3,
- Subekti, R, 2000, **Hukum Perjanjian**, Cetakan ke-VIII, PT Intermedia, Jakarta,
- Sudikno Mertokusumo, 1968, **Mengenal Hukum, suatu pengantar, Liberty**, Yogyakarta,
- Taufik Y, 2014. **Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen**. *Jurnal Hukum*.
- Yodo, A. M. 2015. **Hukum Perlindungan Konsumen edisi revisi**. Jakarta: Divisi Buku Perguruan Tinggi PT Raja Grafindo Persada.
- Widyantari, N. P., & Wirasila, A. N. 2019. **Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online**. *Journal Ilmu Hukum*.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Pasal 65 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Pasal 1458 BW (Burgerlijk Wetboek voor Indonesia KUHPerdara KitabUndang-Undang Hukum Perdata) Buku III Perikatan – Bab V Jual beli

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

[Http://www.hukumonline.com/klinik/detail/l t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumendala-e-commerce](http://www.hukumonline.com/klinik/detail/l t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumendala-e-commerce)