

Perlindungan Hukum Pada Jual Beli Online (*E-Commerce*) Antara Penjual Dan Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Sesuai Deskripsi

¹ Mahdalia Mursita Devi, ² Hamzah Vensuri

¹ Universitas Terbuka

² Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

Alamat Surat

Email: [1hamzahvensuri@gmail.com](mailto:hamzahvensuri@gmail.com)¹ , hamzahvensuri@gmail.com²

Article History:

Diajukan: 2 Oktober 2024; **Direvisi:** 20 November 2024; **Accepted:** 10 Desember 2024

ABSTRAK

Ditengah pesatnya kemajuan teknologi saat ini, jual beli secara online telah banyak ada di plafrom e-commerce seperti Lazada, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, dan lainnya. Dengan aplikasi ini, konsumen dapat lebih mudah berbelanja online untuk kebutuhan sehari-hari mereka. Namun, kemudahan tersebut memiliki kelemahan dalam hal jual beli online. UU 08 tahun 1999 perlindungan konsumen diterapkan di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsumen dilindungi, apa saja hak yang dimiliki konsumen, dan bagaimana pertanggungjawaban jika terjadi wanprestasi antara penjual dan konsumen terkait produk yang tidak sesuai dengan deskripsinya. Studi ini menggunakan yuridis normatif dan deskriptif. kesimpulan pada Penelitian ini peneliti memberi tahu konsumen bahwa mereka harus berperilaku baik dan bagaimana melindungi hak-haknya dengan UUPK. Konsumen juga harus memahami perlindungan hukum pidana yang diberikan oleh KUHP dan Asuransi. untuk mengurangi dan menangani wanprestasi dalam transaksi online. Pada dasarnya, peraturan perlindungan konsumen tidak melindungi pelaku usaha dan konsumen dengan cukup. Untuk memastikan bahwa semua pihak dilindungi, masih diperlukan beberapa perbaikan dan penambahan substansi peraturan. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang semakin cepat, kita harus mempertimbangkan berbagai potensi ancaman bagi kita.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, *E-Commerce*

ABSTRACT

In the midst of today's rapid technological advances, online buying and selling is widely available on e-commerce platforms such as Lazada, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, and others. With this application, consumers can shop online more easily for their daily needs. However, this convenience has weaknesses when it comes to online buying and selling. Law 08 of 1999 on consumer protection is implemented in Indonesia. The aim of this research is to find out how consumers are protected, what rights consumers have, and what responsibility there is if there is a default between the seller and the consumer regarding products that do not match the description. This study uses normative and descriptive jurisprudence. The conclusion of this research is that researchers tell consumers that they must behave well and how to protect their rights with UUPK. Consumers must also understand the criminal law protection provided by the Criminal Code and Insurance. to reduce and handle defaults in online transactions. Basically, consumer protection regulations do not protect businesses

and consumers sufficiently. To ensure that all parties are protected, several improvements and additional substance to the regulations are still needed. As scientific progress accelerates, we must consider the various potential threats to us

Keywords: *Legal Protection, Consumers, E-Commerce*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Ditengah pesatnya kemajuan teknologi saat ini, jual beli secara online telah banyak ada di plafrom *e-commerce* seperti Lazada, Shoppe, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, dan lainnya. Dengan aplikasi ini, konsumen dapat lebih mudah berbelanja online untuk kebutuhan sehari-hari mereka. Namun, kemudahan tersebut memiliki kelemahan dalam hal jual beli online. UU 08 tahun 1999 perlindungan konsumen diterapkan di Indonesia.

Kemajuan ilmu pengetahuan sejalan dengan kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi saat ini didorong oleh keinginan manusia untuk membuat alat-alat yang lebih mudah untuk digunakan. Teknologi memberikan keuntungan tambahan selain kemudahan dan efisiensi waktu. yaitu untuk memperluas pangsa pasar global. Sebagai contoh, dalam perdagangan, "jual beli online" adalah istilah yang mengacu pada proses jual beli barang atau jasa secara elektronik, biasanya melalui situs web atau aplikasi seluler. UU no 19 tahun 2016 informasi dan transaksi elektronik dan pasal 1320 Kuh perdata mengatur mengenai jual beli online.

Perkembangan teknologi telah membuka peluang bisnis baru. Salah satunya adalah ekspansi *e-commerce*. *E-commerce* adalah salah satu teknologi canggih yang paling berperan dalam mendorong kemajuan bisnis digital di Indonesia. Elektronik *commerce* adalah setiap jual beli atau transaksi yang dilakukan melalui media elektronik, seperti internet. Meskipun telepon dan televisi masih dianggap sebagai media elektronik, *e-commerce* sekarang mengacu pada digital atau internet. jual beli elektronik dilakukan oleh para pihak yang terkait, tetapi mereka berkomunikasi satu sama lain melalui internet dari pada bertemu secara langsung. (Yudha Sri Wulandari, 2018)

Digital economic, juga dikenal sebagai "ekonomi digital", adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan transformasi baru dalam perekonomian global yang dibawa oleh internet. Semakin banyak kegiatan ekonomi yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi menunjukkan keberadaannya. Untuk ilustrasi, perdagangan modern semakin bergantung pada perdagangan elektronik, atau *e-commerce*. (Richardus Eko Indrajit, 2001). *E-commerce*, yang didasarkan pada teknologi modern, telah mengubah cara perdagangan konvensional di mana transaksi antara pelanggan dan bisnis sebelumnya terjadi secara langsung menjadi transaksi yang tidak langsung. Paradigma bisnis konvensional telah diubah oleh *e-commerce*, yang menciptakan model baru untuk hubungan antara produsen dan pembeli di dunia virtual. Sistem perdagangan yang digunakan dalam *e-commerce* dimaksudkan untuk memungkinkan penandatanganan elektronik. Penandatanganan elektronik direncanakan sejak pembelian, pemeriksaan, dan pengiriman. (Abdul Halim Barkatullah & Teguh Prasetyo, 2005).

Orang sering menganggap *e-commerce* sama dengan marketplace. Namun, jika kita memahami pengertian di atas dengan baik, pasar hanyalah sarana untuk menghubungkan pembeli dengan penjual. Ini adalah contoh bisnis atau model *e-commerce*. Pasar dunia maya, tempat penjual dan pembeli berkumpul, mirip dengan ini. Hanya perlu bagi penjual yang memiliki toko di platform perbelanjaan seperti Lazada dan Shopee untuk melakukan aktivitas jual beli dan memenuhi pesanan pembeli. Namun, semua tanggung jawab terletak pada pemilik situs atau platform jual beli online tersebut, termasuk pengelolaan situs.

Selain banyaknya keuntungan yang ditawarkan, sebagai konsumen, kita harus tetap waspada saat berbelanja secara online agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Sangat penting untuk berbelanja dengan hati-hati dan memperhatikan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen terhadap perlindungan konsumen dalam perjanjian yang mereka buat. Pelaku bisnis harus memenuhi hak konsumen dalam transaksi jual beli barang dan jasa. Hak-hak ini diatur dalam UU nomor 19 tahun

2016 tentang perubahan atas UU nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. (Nur Windy Bripa Landrawati Ina Rosmaya,2022).

Mengenai barang yang dibeli oleh konsumen, seringkali terjadi masalah jika informasi yang diberikan oleh penjual tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditunjukkan pada gambar. Pembeli atau konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang yang dijual, menurut Pasal 4 huruf c UUPK. Seperti yang dilakukan oleh beberapa orang yang memilih untuk berbelanja secara online karena dianggap lebih efisien dan karena barang yang mereka cari sudah pasti tersedia, Tetapi penggunaan teknologi internet untuk melakukan transaksi online dapat membahayakan konsumen. (Ambo Aco & Andi Hutami Endang,2017)

Tidak jarang, masalah muncul saat menerapkan perlindungan konsumen terkait jual beli online. Seperti yang terjadi ketika seseorang membeli celana yang dipesan, tetapi ketika barang tiba, itu tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditunjukkan di situs web toko online tersebut. Ketika berbelanja secara online, fenomena ini sering terjadi di masyarakat, yaitu keluhan yang dilontarkan oleh pembeli atau konsumen mengenai ketidakpuasan mereka dengan produk yang telah dibelinya, sehingga konsumen merasa dirugikan.

Perlindungan hukum konsumen melindungi konsumen dari ketidakpastian hukum. Perlindungan hukum konsumen mencakup segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen saat mengonsumsi barang dan jasa yang dijamin oleh undang-undang. Perlindungan hukum konsumen adalah upaya atau bentuk pelayanan yang mana Intervensi negara dalam fungsinya melibatkan penerapan mekanisme perlindungan konsumen ini. Negara tidak hanya harus menjaga ketertiban dengan kekuasaan yang ada, tetapi juga harus dapat menjamin kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan konsumen. (Prof. Dr. H. Joni Emirzon & Dr. Hj. Annalisa & Dr. Putu Samawati, Oktober 2022)

Sektor hukum konsumen dan undang-undang perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan. Sebagai perbandingan, (Az Nasution) menyatakan, "Hukum konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen." (Muhamad Qustulani,2018: 10-11)

Berdasarkan informasi sebelumnya, peneliti mengembangkan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan pada konsumen?
2. Apa saja hak yang dimiliki konsumen?
3. Bagaimana pertanggungjawaban apabila terjadi wanprestasi antara penjual dan konsumen terkait produk yang tidak sesuai dengan deskripsinya?

Setelah masalah dirumuskan, peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana konsumen dilindungi.
2. Untuk mengetahui apa saja hak yang dimiliki konsumen.
3. Dan bagaimana pertanggungjawaban jika terjadi wanprestasi antara penjual dan konsumen terkait produk yang tidak sesuai dengan deskripsinya.

Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan metode yuridis normatif dalam penelitian ini, yang berarti mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan. Selain itu, penelitian yang menggunakan metode deskriptif melakukan studi literatur dengan data sekunder. Data yang telah diperoleh peneliti sebelumnya, seperti buku, jurnal, atau artikel, disebut data sekunder.

Dengan hadirnya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberi konsumen pemahaman yang lebih baik tentang perlindungan konsumen yang mereka peroleh, seperti yang tercantum dalam UUPK, KUHP, dan Asuransi.

Sebagai acuan dasar untuk meneliti karya ilmiah ini, peneliti menggunakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan manfaat penelitian, yang diuraikan di atas.

2. METODE

Peneliti menggunakan metode yuridis normatif dalam penelitian ini, yang berarti mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan. Selain itu, penelitian yang menggunakan metode deskriptif melakukan studi literatur dengan data sekunder. Data yang telah diperoleh peneliti sebelumnya, seperti buku, jurnal, atau artikel, disebut data sekunder.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keamanan adalah masalah penting ketika menggunakan media elektronik, terutama internet. Jika tidak ada jaminan keamanan, baik penjual maupun pelanggan tidak akan menggunakan media ini. Untuk menjamin keamanan ini, hal yang perlu diperhatikan adalah masalah domisili perusahaan, sehingga perusahaan yang menjual barang-barangnya melalui media elektronik dapat dengan mudah diposisikan secara hukum dalam kasus sengketa. Pada dasarnya, hal-hal seperti perizinan, pendirian, dan pendaftaran perusahaan sama dengan hal-hal yang dilakukan oleh perusahaan umum; mereka tunduk pada hukum di tempat mereka didaftarkan.

A. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah bagian penting dari kehidupan masyarakat yang perlu mendapat perhatian dari seluruh bangsa. Perlindungan konsumen berkaitan dengan semua produk yang dibuat oleh produsen sebagai pelaku usaha dan digunakan oleh masyarakat. Agar bisnis mereka mendapat tempat di hati konsumen, pelaku usaha harus selalu memperhatikan kepentingan konsumen. Untuk meningkatkan jaminan kepastian hukum yang mengatur berbagai kepentingan konsumen dari berbagai produk yang dikeluarkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha, perlu ada regulasi yang mendukung upaya untuk memberikan perlindungan konsumen. Ini adalah peraturan yang dikenal sebagai hukum perlindungan konsumen. Akibatnya, perlindungan konsumen tidak dapat terlepas dari peraturan hukum yang bertujuan untuk menjaga keselamatan masyarakat.

Menurut Pasal 1 ayat 2 UU no 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, atau makhluk hidup lain, bukan untuk dijual. Konsumen di sini didefinisikan sebagai orang yang membeli barang atau jasa melalui internet atau melalui sistem komputerisasi yang memungkinkan mereka mengakses barang atau jasa tersebut secara langsung. Secara umum, saat membayar melalui internet, beberapa masalah muncul, yaitu:

1. Pembeli tidak dapat melihat, mengidentifikasi, atau merasakan barang yang akan dikirim secara langsung;
2. Tidak adanya informasi tentang produk yang ditawarkan atau kemungkinan ketidakpercayaan apakah pelanggan mendapatkan informasi yang akurat dan akurat yang berbeda, yang jelas merupakan alasan utama untuk memilih transaksi berbasis internet yang terkemuka;
3. Status subjek hukum dari pelaku bisnis yang tidak jelas;
4. Tidak ada jaminan keamanan untuk transaksi yang aman dan terlindungi serta penjelasan tentang bahaya yang terjadi dengan kerangka yang digunakan, terutama untuk pembayaran elektronik dengan uang tunai atau uang elektronik;
5. Pembebanan resiko yang tidak wajar karena pembeli biasanya yang melakukan transaksi jual beli online yang harus membayar angsuran terlebih dahulu, meskipun pembeli mungkin tidak

benar-benar tahu apa yang mereka beli, mengingat jaminan yang ada saat ini adalah jaminan pengantaran produk sedangkan untuk penerimaan produk belum ada perjanjian resmi;

6. Pertukaran tanpa batas menimbulkan pertanyaan tentang wilayah hukum negara mana yang harus diterapkan.

Kebebasan pembeli sangat mungkin diabaikan ketika transaksi jual beli online dilakukan tanpa pertemuan langsung dan antara pembeli dan penjual yang tidak saling kenal. Melemahkan posisi konsumen dalam hal jual beli. Dalam jual beli online, aturan jaminan yang sah sangat penting untuk jaminan pembeli.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, Pasal 8 hingga 17 mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha, yang berkaitan langsung dengan konsumen dalam konteks transaksi *e-commerce*. Komponen ini dapat diterapkan jika dapat dibuktikan bahwa barang dan jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* telah melanggar ketentuan ini. Iklan yang menyesatkan konsumen juga terkait dengan hal ini. maupun yang mengelabui, yaitu menunjukkan bahwa barang dan jasa yang ditawarkan dalam kondisi yang baik tetapi tidak. (Viola Annisa & Ikhsan, Juni 2022)

Istilah "perlindungan konsumen" mengacu pada garansi legal yang diberikan kepada pembeli dengan tujuan akhir untuk menyelesaikan masalah yang tidak diinginkan oleh pembeli. Peraturan No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen, termasuk perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, mulai dari tahap pembelian hingga akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Dua komponen terdiri dari cakupan perlindungan konsumen (Zulham, 2013: 21-22): perlindungan terhadap kemungkinan bahwa barang yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan perjanjian dan perlindungan terhadap penerapan syarat yang tidak seimbang terhadap konsumen. Karena sikap tawar mereka yang tidak berdaya dan kebutuhan mereka untuk memiliki jaminan yang sah, pembeli berada dalam posisi sulit untuk bernegosiasi karena persaingan global yang terus meningkat. (Abdul Hakim Barkatullah, 2011).

Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang perlindungan konsumen menetapkan tujuannya sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat kesadaran diri, keahlian dan kecakapan guna melindungi diri sendiri;
2. Menjaga harga diri pelanggan dengan menghindari penggunaan barang dan jasa yang merugikan;
3. Meningkatkan kemampuan pelanggan untuk memutuskan, menetapkan, dan menuntut hak-haknya sebagai pelanggan
4. mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang memastikan hukum, transparansi, dan aksesibilitas data;
5. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga mereka menjadi lebih jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;

Salah satu masalah utama konsumen adalah mereka tidak tahu hak mereka, yang terutama disebabkan oleh kurangnya pengetahuan konsumen. Dalam beberapa kasus, hukum pidana dalam hal ini KUHP dapat digunakan untuk melindungi konsumen selain ketentuan yang ada dalam UU perlindungan konsumen. Satu lagi undang-undang yang dapat melindungi pelanggan dalam transaksi *e-commerce* adalah asuransi. Di atas semua itu, jelas bahwa undang-undang baru harus dibuat untuk melindungi konsumen, terutama mereka yang melakukan transaksi

bisnis melalui teknologi elektronik (*e-commerce*). Undang-undang saat ini, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, belum memenuhi kebutuhan tersebut.

Secara teoritis, Kitab Undang-Undang Hukum Pokok (KUHP) adalah instrumen hukum utama yang paling banyak berurusan dengan masalah perlindungan konsumen. Namun, beberapa pasal dalam KUHP, seperti Pasal 204, 205, 359, 360, 382, 386, 383, dan 390, secara implisit mengatur perlindungan konsumen (Denny Lumbantobing Taufik Siregar, 2012: 97-98).

Salah satu hal yang membedakan produk asuransi dari produk asuransi lainnya adalah bahwa asuransi memberikan perlindungan kepada pelanggannya dari risiko yang dapat terjadi atas mereka sendiri. Pelanggan asuransi memiliki banyak jaminan, termasuk ganti rugi, santunan kematian, dan perlindungan hukum. Pasal 2 huruf a UU no 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian berbunyi sebagai berikut: "Usaha asuransi adalah jenis bisnis keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat melalui premi asuransi dan memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan kerugian akibat peristiwa yang tidak pasti atau kematian atau menindas mereka." Konsumen pemakai jasa asuransi, juga dikenal sebagai nasabah asuransi, memiliki hak untuk dilindungi secara hukum dari segala sesuatu yang akan merugikan konsumen selama aktivitasnya. seperti yang tercantum dalam Ayat 1 Pasal 1 UU No 8 Tahun 1999.

B. Hak Konsumen Yang Dilindungi Oleh Undang-Undang (Hukum)

Untuk memahami hak konsumen, Anda harus tahu apa itu hak. Hak umumnya adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan dipenuhi. Pada dasarnya, kepentingan memiliki kekuatan untuk melakukan sesuatu yang dijamin dan dilindungi oleh hukum. (Sudikno Mertokusumo, Loc. Cit., hlm 40)

Hak pada dasarnya berasal dari tiga hal: Pertama, sifat manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah. Sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah, manusia memiliki hak untuk hidup, kebebasan, dan hak lainnya yang berkaitan dengan kemanusiaannya. Inilah hak-hak yang disebut sebagai hak asas. Kedua, hak-hak yang berasal dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara kepada individu dalam kedudukannya sebagai warga negaranya. Ini adalah hak yang dikenal sebagai hak hukum, dalam arti yuridis, seperti hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk membangun bangunan, dan sebagainya. Ketiga, hak yang berasal dari hubungan hukum yang dibuat oleh seseorang dengan orang lain melalui perjanjian atau kontrak. Misalnya, jika seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, orang lain memiliki hak untuk menggunakan mobil tersebut. Hak yang berasal dari hubungan kontraktual tetap mendapat perlindungan hukum jika kontrak yang melahirkan hak tersebut sah menurut hukum. Akibatnya, hak ini juga termasuk dalam kategori hak hukum. Ada dua jenis hak yang secara tradisional dikenal: hak yang diberikan kepada setiap orang sebagai manusia dan hak yang diberikan oleh hukum. (Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2020, hlm 25–26)

Apa saja hak dasar konsumen yang dilindungi oleh undang-undang? Dalam Pasal 4 ayat (1) sampai (9) UU perlindungan konsumen, konsumen memiliki sembilan hak utama. Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa mereka memiliki "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa," diikuti oleh ayat (2) yang mengatur kebebasan mereka untuk memilih barang. Pasal 4 ayat (3) UU perlindungan konsumen menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, terus terang, dan nyata tentang barang dan jasa mereka. Ini adalah daftar hak konsumen yang harus dilindungi secara menyeluruh:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama penggunaan barang dan jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut;
4. Hak untuk dimintai pertimbangan mengenai keluhan dan pendapat mereka mengenai barang dan jasa yang mereka gunakan;
5. Hak atas pengacara yang adil, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen;
6. Hak untuk mendapatkan instruksi dan pelatihan konsumen;
7. Hak atas pelayanan yang adil, terbuka, dan tidak diskriminatif;
8. Pembeli memiliki hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang yang mereka terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang tercantum dalam peraturanperundang-undangan tambahan; (Hukumku, 2024)

C. Upaya Hukum Untuk Melindungi Konsumen Dan Pertanggungjawaban Penjual Kepada Pembeli Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi

Sebelum memasuki rincian mengenai ketentuan UUPK, akan berguna untuk mempelajari beberapa istilah yang biasa digunakan konsumen. Konsumen yang dibahas dalam hal ini adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan mereka sendiri, keluarga, atau rumah tangga. Mereka tidak dimaksudkan untuk menghasilkan produk atau jasa tambahan atau menjualnya kembali; sebaliknya, transaksi konsumen adalah proses di mana konsumen memiliki atau puas dengan barang atau jasa tersebut. (Az Nasution, 1995:37)

Konsumen dapat didefinisikan sebagai individu atau organisasi. Konsumen biasanya lebih suka membeli barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka. Beberapa orang membeli peralatan mandi, pakaian, sepatu, dan barang lainnya untuk kebutuhan pribadi mereka. Misalnya, seseorang membeli minyak telon untuk anaknya, serta kipas angin, sepatu, dan perlengkapan sehari-hari lainnya. Konsumen organisasi adalah konsumen yang membeli barang atau jasa dengan harapan bahwa mereka dapat digunakan oleh orang lain. Konsumen akhir adalah individu yang menggunakan barang atau jasa yang mereka beli secara langsung. Dengan demikian, konsumen organisasi termasuk koperasi, sekolah, rumah sakit, dan organisasi lainnya. Untuk membuat bisnis mereka berjalan lancar, mereka harus membeli berbagai kebutuhan. Misalnya, perusahaan percetakan membutuhkan banyak kertas, tinta, dan mesin dari sumber luar. Konsumen, baik konsumen organisasi maupun konsumen individu, berkontribusi secara signifikan terhadap perkembangan perusahaan. Konsumen individu, juga dikenal sebagai konsumen akhir, memainkan peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi negara. Perusahaan akan kehilangan penjualan dan keuntungan ekonomi jika tidak memiliki konsumen akhir. Karena banyak perusahaan memiliki target pasar konsumen akhir sebagai tujuan utamanya, konsumen organisasi juga memainkan peran penting dalam perkembangan ekonomi. (Dr. Dwi Atmoko & Dr. Adhalia Septia Saputri, 2022:6)

Jika barang dan jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, konsumen memiliki hak atas kompensasi berupa ganti rugi atau pertukaran berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK. Sebaliknya, Di sisi lain, Pasal 7 huruf g UU PK mewajibkan perusahaan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan jasa yang mereka terima atau gunakan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika seorang pelaku usaha tidak memenuhi janjinya, Pasal 62 UUPK menyatakan bahwa mereka dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda sebesar Rp 2.000.000.000.00. (Pasal 62 UU No 8 Tahun 1999).

D. Pertanggungjawaban Konsumen atas Kontrak Elektronik dan UU ITE dan PP PSTE

Undang-undang ITE (undang-undang informasi dan transaksi elektronik) dan PP PSTE (peraturan pemerintah penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik) dapat bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan secara online. Menurut pasal 48 ayat (3) PP PSTE, kontrak elektronik setidaknya harus mencakup hal-hal berikut: identitas pihak; spesifikasi dan harga barang; persyaratan transaksi elektronik; biaya dan harga, proses jika salah satu pihak membatalkan transaksi; peraturan yang memberi pihak yang dirugikan hak untuk mengembalikan barang atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan cara hukum untuk menyelesaikan transaksi elektronik. Oleh karena itu, hukum ITE dan atau PP PSTE dapat digunakan sebagai dasar hukum penyelesaian sengketa dalam kasus transaksi elektronik instrumen. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 49 PP PSTE, pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronik diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat kontrak, produsen, dan produk yang dijual belikan. Selain itu, pelaku usaha diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas tentang iklan atau penawaran kontrak. Kemudian muncul pertanyaan: bagaimana jika pelanggan menemukan bahwa produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan?

Sehubungan dengan masalah ini, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE menetapkan bahwa pelaku usaha harus memberikan waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan di atas, Anda dapat menggugat penjual atau pelaku usaha secara perdata jika terjadi wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual. wanprestasi dapat terjadi dalam empat situasi berbeda:

1. Hal itu akan terjadi jika tidak ada tindakan yang disanggupi diambil;
2. Memenuhi janjinya, tetapi tidak dengan cara yang dia janjikan;
3. membuat janjinya, tetapi terlambat; atau
4. melakukan sesuatu yang dilarang oleh perjanjian; (Subekti,2002)

Jika salah satu dari empat kondisi ini terjadi, Anda memiliki hak untuk menggugat secara perdata penjual online. Misalnya, jika produk yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditunjukkan di beranda situs web online. (Hukum online,2022).

E. Upaya Untuk Menyelesaikan Masalah *E-Commerce*

Forum yang tepat dapat menyelesaikan konflik *e-commerce* internasional. Salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* ini adalah dengan menggunakan *Online Dispute Resolution* (ODR) atau aplikasi APS online, platform digital yang membantu para pelaku usaha mengelola bisnis mereka secara online. Metode ini sekarang berguna untuk menentukan masalah di negara asing.

Pembeli dan pelaku usaha mendapatkan beberapa keuntungan dari penyelesaian sengketa melalui ODR, antara lain: Pertama dan terpenting, mereka menghemat waktu dan uang. Para pihak menikmati keuntungan ini karena mereka tidak perlu membayar biaya persidangan dan biaya yang berkaitan dengannya. ODR sangat membantu karena memungkinkan pihak yang bersangkutan untuk tidak bertemu secara langsung dan memungkinkan penyelesaian sengketa singkat yang didasarkan pada dokumen. Kedua, biaya layanan penyelesaian sengketa perdata biasanya terdiri dari biaya institusi penyelesaian sengketa, biaya administrasi, biaya pihak netral, biaya para pihak, dan biaya hukum. Dalam ODR, beberapa biaya ini sama sekali tidak ada atau sangat berkurang. Ketiga, pihak yang menggunakan internet memiliki kepercayaan diri yang

lebih besar dalam menghadapi proses karena mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi selama proses, keempat, mereka dapat menghindari pertemuan langsung jika lawannya tidak ingin. Para pihak dapat menghindari mengalami ketakutan bahwa mereka akan diintimidasi selama proses tersebut. Ketakutan ini merupakan masalah psikologis. Ada juga jenis penyelesaian sengketa dengan cara online (ODR), yang dapat dilakukan melalui arbitrase online, berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara offline atau tradisional. Karena kemajuan teknologi yang memungkinkan perdagangan secara elektronik, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan secara elektronik. Saat ini, kemajuan teknologi telah memengaruhi konsep arbitrase online, juga dikenal sebagai arbitrase elektronik. Salah satu opsi menarik untuk penyelesaian sengketa e-commerce adalah arbitrase online. Transaksi di internet unik karena melibatkan bisnis dari berbagai negara yang menghubungkan pelanggan dengan pemilik bisnis. Dalam situasi di mana sengketa memiliki nilai relatif kecil tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, telah dilakukan berbagai upaya untuk menawarkan alternatif penyelesaian sengketa secara online, seperti arbitrase online.

Tujuannya adalah untuk menjadi penyedia layanan penyelesaian sengketa, terutama yang dilakukan secara online. Kasus pertama diputuskan tahun 1996. Dalam kasus ini, seseorang mengajukan gugatan karena menerima iklan yang tidak diminta melalui email yang dikirim melalui alamat internet Amerika yang dikenal sebagai AOL. Hakim virtual menangani kasus tersebut setelah AOL setuju untuk menanggapi gugatan tersebut. Hakim tersebut menerima gugatan penggugat dan meminta AOL untuk menghentikan iklan di email. Arbitrase dan metode penyelesaian sengketa lainnya tidak jauh berbeda dari proses penyelesaian sengketa konvensional. Mereka hanya berbeda dalam cara mereka digunakan: mereka menggunakan alat elektronik dan mereka menjalankannya. Arbitrase online melibatkan pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen, permusyawaratan para arbiter dalam kasus di mana ada lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, dan pemberitahuan akan adanya putusan. (Widaningsih, 2017).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Transaksi jual-beli saat ini melalui e-commerce, terutama di wilayah hukum negara Indonesia, telah berkembang dengan pesat. UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dasar hukum untuk perlindungan konsumen di Indonesia. ditambah dengan undang-undang lain yang mengatur hal yang sama. untuk mengurangi dan menangani wanprestasi dalam transaksi online. Konsumen diberi berbagai perlindungan khusus karena mereka sangat rentan terhadap berbagai kemungkinan yang dapat terjadi karena pelaku bisnis yang tidak beritikad baik melakukan transaksi jual-beli secara online yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen. Baik pelaku usaha maupun konsumen harus memiliki iktikad yang baik saat melakukan transaksi jual beli secara online. Jika terjadi masalah antara keduanya saat melakukan transaksi, konsumen dapat menggunakan UUPK sebagai pedoman untuk melindungi hak-haknya. Dalam beberapa kasus, konsumen dapat dilindungi oleh hukum pidana KUHP. Asuransi adalah undang-undang tambahan yang dapat memberikan perlindungan kepada pelanggan saat melakukan transaksi e-commerce. Tidak menutup kemungkinan bahwa para pelaku usaha dapat menggunakan prosedur yang serupa jika mereka mendapatkan pembeli yang tidak beretika. Pada dasarnya, peraturan perlindungan konsumen tidak melindungi pelaku usaha dan konsumen dengan cukup. Masih diperlukan beberapa perbaikan dan tambahan substansi peraturan untuk melindungi semua pihak. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang semakin cepat, kita harus mempertimbangkan berbagai potensi ancaman bagi kita.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Dwi Atmoko, S.H. & M.H., Dr. Adhalia Septia Saputri., S.H, M.H., 2022, buku *Perlindungan Konsumen*. Muhamad Qustulani, 2018, *Perlindungan Hukum & Konsumen*.
- Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H. & M.H., Dr. Hj. Annalisa Y, S.H. & M.H., Dr. Putu Samawati, S.H., M.H., Oktober 2022, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, edisi pertama, viii + 437 halaman. Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, S.H.MH, 2020, *hukum perlindungan konsumen*, hlm 25-26
- Sudikno Mertokusumo, 2012, *Upaya Mewujudkan Hukum yang Pasti dan Berkeadilan*. Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group
- Az Nasution, 1995:37, *buku Konsumen dan Hukum*.
- Subekti, R, Prof, S.H., 2000, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-VIII, PT Intermedia, Jakarta, hlm. 50
- Richardus Eko Indrajit, 2001: 33, buku *Ide dan Strategi untuk Bisnis Online: E-Commerce*
- Abdul Halim Barkatullah & Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. Vii
- Abdul Hakim Barkatullah, 2011, *jurnal Urgensi yang berfokus pada perlindungan hak konsumen dalam transaksi e-commerce*.
- Viola Annisa, Ikhsan, juni 2022, *jurnal perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia*, volume 2 nomor 2
- Nur Windy Bripta Landrawati Ina Rosmaya, 2022, *jurnal "perlindungan konsumen transaksi jual beli secara online atas ketidaksesuaian barang yang diterima"* vol 11 no 22 hal 77
- Ambo Aco & Andi Hutami Endang, 2017, *jurnal yang berfokus pada analisis bisnis e-commerce*.
- Yudha Sri Wulandari, Desember 2018, *jurnal Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli e-commerce*, Vol. 2 No. 2. Hlm 202
- Widaningsih, 2017, *jurnal panorama hukum " penyelesaian sengketa e-commerce melalui ODR (online dispute resolution) "* vol.2.no.2
- Denny Lumbantobing Taufik Siregar, 2012, *jurnal "perlindungan hukum terhadap konsumen di bidang pangan"*, vol.5 no.2 hlm 97-98. Perundang – undangan: UU no 8 tahun 1999 tentang *perlindungan konsumen*.
- Pasal 2 huruf a UU No 2 Tahun 1992 tentang *Usaha Perasuransian*. Website: Hukumku, "Memahami UU Perlindungan Konsumen: Hak, Dasar Hukum, dan Contoh Kasus", 2024, <https://www.hukumku.id/artikel>, dikunjungi pada tanggal 24 November 2024 jam 14:08 WIB
- Hukum online, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online", 2022, "https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/", dikunjungi pada tanggal 24 November 2024 jam 14:55 WIB