



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi Online

Rizky Maulana¹, Teuku Syahrul Ansari²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Received: 05 Agustus 2024
Revised : 12 Agustus 2024
Accepted: 19 Agustus 2024

Abstract

E-commerce, commonly known as online shopping, is an indirect transaction process facilitated through the internet and various digital platforms, allowing users to purchase or sell products and services. This involves the use of intermediary applications, and customers can directly buy goods or services. The focus of this research is to examine the categories and scope of legal safeguards provided to both buyers and sellers dealing with non-compliant items. Additionally, it aims to explore the responsibilities of corporate entities in addressing these issues within the realm of online commerce. In conducting this study, a normative legal research approach is utilized, which involves a qualitative analysis of existing legal norms within current laws and regulations. The research reveals two key aspects: 1) The safeguarding of consumers in instances where online transactions fail to meet agreed-upon terms, and 2) The examination of business actors' responsibilities to establish additional agreements with customers from the viewpoints of ITE UU and UUPK. Theoretical considerations suggest that contractual liabilities related to electronic transactions can render corporate actors accountable.

Keywords: : E-Commerce; Consumer Protection; Agreemen

(*) Corresponding Author: rzkyrayfiq@gmail.com

How to Cite: Maulana, R., & Ansari, T. S. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi Online. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>.

PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi yang pesat ini, kita menyaksikan transformasi gaya hidup yang mengubah lanskap hampir semua lapisan masyarakat. Perubahan ini tak hanya melingkup pada elemen budaya serta sosial, namun pula merambah ke dalam dunia bisnis dan ranah lainnya. Jaringan internet kini semakin merajalela di dunia bisnis, menjadi alat yang sangat berguna untuk kegiatan komersial, terutama berkat fleksibilitasnya yang luar biasa.

Kemajuan dan pertumbuhan ekonomi, khususnya di sektor industri dan perdagangan internasional, menciptakan ragam produk dan layanan yang dapat dinikmati oleh konsumen. Globalisasi dan perdagangan bebas, didorong pada kemajuan dalam teknologi serta komunikasi, membuka peluang transaksi yang beragam, baik yang asalnya dari dalam negeri taupun juga dari luar negeri.

Perubahan dunia terjadi berkat kemajuan Teknologi Informasi (TI), yang tidak hanya membuka pintu bagi beragam peluang bisnis baru, tetapi juga menciptakan jalur karier yang inovatif bagi para pekerja. Internet, yang awalnya

dikembangkan untuk keperluan penelitian dan pendidikan, kini menjadi sarana yang semakin luas digunakan oleh perusahaan untuk berbagai aspek bisnis. E-commerce, sebagai evolusi dari internet, mencakup dua sektor utama: transaksi antar bisnis dan interaksi antara bisnis dan konsumen. Jumlah individu yang mengadopsi e-commerce sebagai metode transaksi juga bertambah seiring dengan peningkatan penggunaan internet dalam kegiatan ekonomi.

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam aktivitas jual beli online melalui platform pasar. Dalam konteks ini, pasar memanfaatkan internet dan perangkat elektronik agar transaksi dapat dilakukan tanpa adanya keharusan pertemuan langsung antara produsen serta konsumen. Maka itu, esensi dari e-commerce dapat dianggap sebagai bentuk bisnis yang beroperasi tanpa keterlibatan kertas, atau dengan kata lain, sebagai perdagangan tanpa menggunakan media kertas.

Berdasarkan data yang diambil dari iprice.co.id, kelima platform e-commerce terkemuka di Indonesia mengumpulkan total 255 juta pengunjung setiap bulannya. Secara rinci, Shopee menarik perhatian dengan 93,4 juta pengunjung, diikuti oleh Tokopedia dengan 86,1 juta pengunjung. Sementara itu, Bukalapak mencatat 35,2 juta pengunjung, Lazada dengan 22 juta pengunjung, dan Blibli dengan 18,3 juta pengunjung, sesuai dengan peringkatnya. Dengan minat masyarakat yang begitu besar, ini menciptakan peluang besar untuk munculnya ide-ide bisnis baru di dunia jual beli online.

Demikian itu, dalam tulisan ini akan diuraikan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dari praktik penipuan yang timbul akibat ketidaksesuaian barang dengan pesanan yang dilakukan oleh konsumen. Kejadian semacam ini utamanya terjadi di dalam aplikasi dan situs web, dengan merujuk pada peraturan-peraturan yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang.

Dengan merinci konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, riset yang akan dilaksanakan akan mengeksplorasi mekanisme jaminan hukum bagi konsumen berhubungan pada ketidaksesuaian barang dalam interaksi pasar. Penelitian ini juga akan menyelidiki pertanggung jawaban produsen pada konsumen terkait dengan barang yang tidak sama pada dalam konteks pasar.

METODE

Para pelaku sebenarnya telah memanfaatkan kePenelitian ini diterapkan melalui metode kualitatif, berakar pada prinsip postpositivisme, dan umumnya melibatkan proses analisis terbatas dan kerentanan yang dimiliki sebagai perempuan. Dari saat mereka terlibat hingga saat mereka ditangkap dan dihukum, rangkaian kekerasan yang melibatkan mereka dapat dimulai. Case studies merupakan bentuk penelitian kualitatif di mana peneliti memeriksa individu secara komprehensif dalam konteks program, peristiwa, proses, atau aktivitas tertentu.

Kondisi waktu dan aktivitas memiliki dampak pada kasus, dengan peneliti mengumpulkan data secara komprehensif melalui beragam teknik dalam rentang waktu yang berkelanjutan. Sumber data yang digunakan melibatkan data sekunder. Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis atau telah melalui proses analisis sebelumnya, yang disajikan oleh pihak yang melakukan pengumpulan data primer atau pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dimanfaatkan mencakup data publik seperti arsip, data resmi dari lembaga pemerintah, atau jenis data lain yang telah dipublikasikan. Pendekatan

pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, yang mencakup melakukan penelitian literatur terhadap bahan hukum utama, sekunder, dan tersier.

Perundang-undangan seperti Kitab Undang Undang Hukum Perdata, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi pijakan hukum utama. Sebagai pendukung, bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dijadikan sebagai dasar hukum. Bahan hukum tersier ini mencakup berbagai referensi, seperti buku-buku hukum terkait, tesis, disertasi, hasil penelitian yang relevan dengan isu tersebut, dan pendapat para ahli.

Untuk menjalankan analisis, digunakan pendekatan observasi deskriptif. Pendekatan ini merupakan metode penelitian yang melibatkan pengamatan dan analisis data sesuai dengan keadaan dan fakta yang ada pada saat penelitian dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tidak Sesuai Nya Perjanjian Jual Beli Dalam Perdagangan Online Dalam Perspektif Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Di era saat ini, masyarakat Indonesia cenderung memanfaatkan media elektronik untuk berbagai keperluan, termasuk perbuatan pada interaksi di e-commerce ataupun perdagangan elektronik pada bahasa Indonesia. Terdapat beragam platform e-commerce yang populer untuk jual beli, seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan sejenisnya. Pengalaman berbelanja dalam e-commerce secara signifikan beda pada belanja jual beli di toko konvensional, mengingat e-commerce memungkinkan pertemuan antara bisnis dan pelanggan tanpa harus berinteraksi langsung, meskipun cakupan pasar yang dimilikinya terbatas. Walaupun e-commerce memfasilitasi pertemuan tidak langsung antara pelaku bisnis dan konsumen, wilayah jangkauannya bersifat terbuka dan meluas. Konsumen menyadari kepraktisan membeli produk melalui perdagangan elektronik. Meski begitu, sering kali terdapat ketidaksesuaian antara produk yang disepakati oleh kedua belah pihak, baik dari segi keaslian, kualitas, maupun jenisnya.

Sehingga, upaya jaminan hukum untuk konsumen menjadi sangat krusial serta wajib diterapkan demi kepentingan konsumen itu sendiri. Dari pandangan Philipus M. Hadjon, jaminan hukum ini mencakup upaya menjaga harga diri dan martabat konsumen serta pengakuan pada adanya hak asasi manusia sebagai subjek hukum, yang bersandar pada ketentuan hukum dan nilai-nilai Pancasila. Perundangan seperti KUHP, UUPK, serta pada UU ITE memberikan bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat yang terlibat sebagai pengguna perdagangan elektronik ketika mengalami kerugian.

Pada situasi di mana transaksi perdagangan elektronik berujung pada kerugian konsumen, menempuh jalur gugatan berbasis wanprestasi lebih sesuai daripada melibatkan perbuatan melanggar hukum. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa gugatan tersebut akan mengacu pada pelanggaran kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik, yang kemudian menjadi penyebab utama kerugian yang dialami oleh konsumen. Ayat (4) Pasal 19 dalam peraturan Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen menerangkan yakni "pemberian ganti rugi tak menghilangkan sesuatu hal yang memungkinkan adanya penuntutan pidana berdasarkan bukti lebih lanjut terkait dengan adanya unsur kesalahan." Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggaran dalam transaksi elektronik yang melibatkan unsur pidana seperti penipuan pula mampu dikejar secara pidana, selain melalui penyelesaian perdata.

Di Indonesia, ketentuan tentang kejahatan dalam perdagangan elektronik diatur oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bentuk contoh aspek pidana yang diatur adalah pada aturan Pasal 30 yakni:

1. Seseorang yang secara sengaja ataupun juga tidak terdapatnya sebuah izin menggunakan sistem elektronik ataupun komputer yang dipunyai oleh pihak lain melalui berbagai metode.
2. Individu yang dengan sengaja menggunakan cara yang bertentangan dengan hukum atau tidak sah untuk menggunakan sistem elektronik ataupun komputer
3. Untuk mendapatkan Dokumen dan Informasi Elektronik.
4. 3. Untuk mendapatkan Dokumen dan Informasi Elektronik.4. Seseorang yang dengan sengaja dan tanpa izin meraih akses ke menggunakan sistem elektronik ataupun komputer dengan cara apapun, yang melibatkan pelanggaran, pelampauan, atau pengrusakan terhadap sistem keamanan.

Selain KUHP dan UUPK, terdapat regulasi lain yang dapat mengatur perjanjian perdagangan elektronik yang sah. Salah satu peraturan tersebut adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sehubungan dengan UU NO 11 Tahun 2008 tentang (UU ITE). Inti dari peraturan yang berisikan aturan terkait sesuatu mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik adalah memberi sebuah bentuk jaminan yang ditujukan untuk konsumen pada:

- a. Cakupan UU ITE mencakup semua individu yang terlibat dalam tindakan hukum, baik itu di dalam ataupun juga di luar negara republik Indonesia, menjadikan cakupan peraturan ini tak terbatas sekedar pada tingkat nasional namun pula hal tersebut juga bersifat internasional.
- b. Mengategorikan perbuatan-perbuatan yang melibatkan potensi perlawanan hukum mengenai penggunaan teknologi informasi beserta konsekuensi yang terkait dengan pelanggaran tersebut.
- c. Validasi dokumen, penandatanganan, dan transaksi elektronik pada konteks peraturan kontrak dan proses pembuktian untuk memastikan kejelasan dalam aspek peraturan perdagangan elektronik.

Untuk menuntaskan permasalahan yang muncul selama melakukan interaksi jual beli didalam elektronik, konsumen memiliki opsi untuk merujuk pada UU ITE ataupun PP Nomor 82 Tahun 2012 yang mengatur Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai landasan hukumnya. Perilaku yang disebut pada Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merupakan perubahan dari UU ITE, dapat dikenai sanksi berupa pidana penjara dengan durasi maksimal 6 (enam) tahun atau denda sejumlah paling banyak nilainya yang mampu disebutkan dalam nilai Rp. 1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE). Oleh karena itu, berlandaskan dari adanya aspek-aspek itu, warga Indonesia memiliki perlindungan

hukum yang mencakup penyelesaian sengketa transaksi perdagangan elektronik baik melalui jalur perdata maupun pidana.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tidak Sesuai Nya Perjanjian Jual Beli Dalam Perdagangan Online Dalam Perspektif Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kata "konsumen" memiliki asal-usul pada bahasa Inggris "consumer" atau "to consume" yang berarti "mengonsumsi". Konsumen secara literal merujuk kepada individu yang memiliki tanggung jawab untuk membayar barang ataupun layanan yang dibutuhkan atau diinginkan. Penerima akhir dari produk yang diberikan oleh pengusaha dikenal sebagai konsumen, yakni individu yang menggunakan produk tersebut dan menghindari niat untuk menjualnya kembali. Definisi konsumen secara yuridis diuraikan dalam berbagai undang-undang. Sebagai contoh, dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK, dijelaskan bahwa "konsumen adalah seseorang yang memakai layanan ataupun pula barang yang terpada pada warga negara untuk kebutuhan pribadi, orang lain, keluarga, ataupun bahkan makhluk hidup lain, serta bukan pada tujuannya keperluan dagang."

Menurut ketentuan pada UUPK, pada konsumen ataupun juga pengusaha diwajibkan untuk bersikap jujur serta bermoral ketika terlibat pada interaksi pembelian jasa ataupun juga barang. Menurut ketentuan pada peraturan Etika yang baik harus mer perme semua tahap operasi bisnis, sehingga pelaku usaha diharapkan memiliki niat baik sejak fase awal seperti desain atau produksi produk hingga tahap penjualan. Sementara itu, konsumen hanya diminta untuk bersikap jujur dan beriktikad baik pada saat melakukan pembelian barang atau jasa. Perlindungan Konsumen, baik konsumen maupun pelaku usaha diharuskan untuk bersikap jujur dan bermoral ketika terlibat dalam transaksi pembelian barang atau jasa. Kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap produsen bisa timbul sejak produk tersebut diproduksi atau saat produk tersebut digunakan. Meskipun demikian, konsumen bisa mengalami kerugian pada produsen dari awal pembelian hingga pemakaian barang. Namun, produsen mungkin hanya memberikan jaminan untuk kesalahan yang berasal dari produk itu sendiri dan tidak mencakup kesalahan yang dilakukan oleh konsumen.

Semua rincian terkait barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen berhak diketahui oleh mereka. Oleh karena itu, baik pelaku usaha maupun konsumen, keduanya diharapkan memberikan informasi yang tepat, transparan, dan jujur. Ini termasuk memberikan panduan dasar mengenai cara penggunaan, proses perbaikan, dan upaya perawatan terhadap barang atau jasa tersebut. Apabila ada jaminan, prosedur klaim dan pemanfaatannya juga harus dijelaskan secara terperinci. Dengan memberikan informasi yang jelas, pelaku usaha dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan konsumen.

Perlindungan hukum pada konsumen dari tindakan yang merugikan dari pengusaha diatur oleh UU No 8 Tahun 1999 tentang UUPK dan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE. Perlindungan ini mencakup penentuan hak-hak konsumen yang wajib dipatuhi oleh pelaku usaha. Selain berkewajiban terhadap konsumen, UU No 19 Tahun 2016 mengenai ITE mengatur tata cara pelaku usaha menjalankan operasional bisnis mereka. Fokus undang-undang ini adalah memastikan bahwa pelaku usaha dapat menjual produk mereka tanpa merugikan konsumen. maka,

peraturan ini berfungsi sebagai salah satu alat hukum agar memberi jaminan pada konsumen.

Bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dalam Menangani Kasus Tersebut.

Dikarenakan kerugian yang seringkali timbul dari tindakan penipuan pada interaksi jual beli online, perkara pidana ini seringkali tak dapat diterima oleh kepolisian, termasuk di daerah-daerah di luar ibukota, di mana kemungkinan penerimaan laporan tersebut oleh pihak kepolisian bisa terbatas. Mengapa situasi seperti ini terjadi? Nyatanya, tantangannya cukup sederhana: tidak semua unit kepolisian memiliki kapabilitas untuk menindaklanjuti laporan dari korban, terutama dalam konteks kasus yang melibatkan informasi dan teknologi elektronik. Polsek dan unit bawahnya hingga saat ini belum menghadapi kesulitan serupa dalam melaksanakan tahapan penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak kejahatan yang melibatkan informasi dan teknologi elektronik. Dikarenakan sebagian besar kasus yang umumnya diatasi oleh polsek dan unit di bawahnya berkaitan dengan kejahatan konvensional yang terjadi dalam masyarakat, tindak pidana di sisi informasi dan teknologi elektronik tetap menjadi kasus yang sangat rumit dan kompleks.

Walaupun pelanggan yang menjadi korban transaksi jual beli online sudah mengajukan laporan polisi dan mendapat tanda terima, disarankan untuk juga melaporkan insiden ini ke tingkat kepolisian. Namun, jelas bahwa menangani laporan tersebut dengan cepat merupakan suatu tantangan. Menurut Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 jo. Pasal 45 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE, pengiriman laporan ke polisi melalui platform online akan dianggap sebagai tindakan penipuan.

Sejatinya, isu mengenai ganti rugi ini erat kaitannya dengan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana yang ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK. Pasal tersebut menyatakan yaitu "pengusaha mempunyai kewajiban memberi kompensasi terkait rugi yang dialami pembeli pada mengonsumsi jasa ataupun juga barang yang diproduksi atau dijual." Bentuk ganti kerugian itu mampu mencakup berbagai hal yang dikonsumsi oleh konsumen:

1. Restitusi penggantian atas uang ataupun barang dan/atau jasa yang sepadan ataupun sama dengan nilai uang
2. Pelayanan kesehatan ataupun kompensasi sama pada yang telah diatur oleh hukum yang telah berlangsung

Dalam ranah hukum pidana dan perdata, prinsip pra menduga tidak selalu bertanggung jawab menunjukkan perbedaan dengan konsep pra selalu mempertanggung jawabkan, di mana pelaku usaha tidak selalu dianggap bertanggung jawab. Dalam konteks tanggung jawab mutlak, perusahaan dapat dianggap bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen tanpa harus membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. pertanggung jawaban karena kesalahan (liability based on fault) yaitu jenis pertanggungjawaban yang diakui, di mana seseorang diakui mempertanggung jawabkannya hingga dapat membuktikan yaitu ia tidak salah. Konsep ini sering disebut sebagai praduga bertanggung jawab atau pembuktian terbalik.

Perlu diakui bahwa konsumen Indonesia masih relatif rentan dalam melakukan transaksi online. Dalam situasi kerugian, terutama ketika terjadi

penipuan selama transaksi online, tanggung jawab sering kali jatuh kepada konsumen itu sendiri.

Bagian keenam dalam UUPK, yakni Pasal 19–28, mengatur pertanggung jawaban dan juga kewajiban pengusaha. "Pelaku usaha yang bergerak pada perdagangan jasa diwajibkan memenuhi ketentuan mengenai garansi ataupun bentuk jaminan yang telah disetujui atau dijanjikan," demikian dinyatakan pada Pasal 26 UUPK, merujuk pada entitas seperti Shopee yang menyediakan layanan jasa.

Meskipun perkembangan dan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia telah berkembang, bisnis perdagangan elektronik tetap memiliki potensi besar. Pertumbuhan pemakai internet di Indonesia mencapai 51% pada satu tahun, melebihi pertumbuhan rata-rata global sebesar 10%, seperti yang dilaporkan dalam penelitian *We Are Social* dan *Hootsuite* ditahun 2017. Dibandingkan dengan angka 88,1 juta individu pada tahun 2014, jumlah pengguna internet di Indonesia terdapat pembangunan yang sangat terlihat pada tahun 2015, sampai 93,4 juta individu. Pertumbuhan ini dapat diatribusikan pada fakta bahwa internet telah menjadi elemen integral pada setiap hari untuk hidup warga negara, melalui cara yang mudah setiap individu agar terjalin. Meskipun kapabilitas e-commerce terdapat adanya perkembangan dibanding pada saat 2015, dilihat yakni mampu 77% dari pemakaian internet digunakan untuk mencari deskripsi produk dan belanja secara daring pada tahun tersebut. Terdapat sekitar 8,7 jt konsumen yang berbelanja di tokoonline, dan jumlah tindakan jual beli diperkirakan hingga US\$ 4,89 M saat 2016.

Konsumen yang ikut pada jual beli elektronik sebaiknya memperhatikan kewajiban pelaku usaha dalam mengatasi wanprestasi, sebagaimana yang tertuang pada Pasal 1504 KUHP. Kewajiban pengusaha ini pula dijelaskan dalam UUPK, yakni dalam Pasal 19. Konsumen yang terlibat pada transaksi perdagangan elektronik sebaiknya memperhatikan kewajiban pelaku usaha dalam mengatasi wanprestasi, sebagaimana dituangkan pada Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kewajiban pelaku usaha ini juga dijelaskan pada UUPK, yakni dalam Pasal 19.

Mempertanggung jawabkan mampu didefinisikan menjadi "situasi saat seseorang berkewajiban untuk menjalani segala sesuatu, menanggung beban tanggung jawab, memberikan jawaban, dan menanggung konsekuensinya," sesuai dengan penjelasan KBBI. Oleh karena itu, tanggungjawab dapat dimaknai menjadi kondisi di mana seseorang diharapkan untuk mematuhi dan melaksanakan suatu kewajiban. Pada dasarnya, timbulnya tanggung jawab berkaitan dengan tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Definisi wanprestasi, menurut R. Subekti, mencakup kelalaian atau pelanggaran yang dapat mengalami empat kondisi yang berbeda, yaitu:

1. Memenuhi janji yang telah dibuat, namun tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Menepati janji, tetapi dengan keterlambatan.
3. Melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilakukan menurut perjanjian.
4. Tidak memenuhi kewajiban yang telah dijanjikan untuk dilaksanakan.

Perdagangan elektronik sering kali menghadapi tantangan terkait kegagalan pelaku usaha. Salah satu permasalahan yang dianalisis adalah situasi wanprestasi, di mana konsumen menerima barang yang tak tepat pada perjanjian yang sudah

dibuat dengan perusahaan. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini dijelaskan pada Pasal 19 UUPK, yang menetapkan yakni:

- (1) Bentuk kompensasi yang dituangkan dalam ayat (1) dapat penggantian barang dan jasa yang setara dalam nilai, melibatkan mengembalikan uang, pelayanan kesehatan, ataupun bantuan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- (2) Perusahaan memiliki kewajiban membayar pembeli atas segala prihal yang tak sesuai yang timbul dari penggunaan jasa ataupun barang yang mereka jual
- (3) Bila pengusaha mampu menunjukkan yakni kesalahan itu merupakan kesalahan yang diperbuat oleh konsumen, aturan yang dijelaskan pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku.
- (4) Bentuk kompensasi yang dituangkan pada ayat (1) mampu melibatkan pengembalian uang, mengganti barang dan jasa yang sama dalam nilai, pelayanan kesehatan, ataupun bantuan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Memberi kerugian dilakukan pada kurun masa 7 (tujuh) hari sesudah melakukan transaksi.

Yang tertuang pada ketentuan Pasal 19 dalam UUPK, perusahaan memiliki kewajiban untuk menanggung konsekuensi rugi yang dirasakan pembeli dampak dari barang yang bohong atau tak seperti janji yang telah dibuat. Bentuk kompensasi yang mungkin diberikan termasuk pengembalian dana atau penggantian produk. Perusahaan juga memiliki opsi untuk memberikan garansi produk kepada pelanggan, yang harus diberikan dalam waktu 7 hari setelah pelanggan menerima produk itu.

Namun, bila produk tak seperti yang dikatakan pada pesanan ataupun cocok dengan deskripsi yang diberikan, konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan dan meminta pengembalian dana sesuai dengan ketentuan e-commerce yang berlaku. Namun, apabila pembayaran dilakukan melalui sistem Cash On Delivery atau COD, pelanggan diharuskan membayar terlebih dahulu sebelumnya berhak menyampaikan keluhan. Sistem ini digunakan oleh setiap platform e-commerce di Indonesia sebagai upaya untuk mencegah penipuan dan menjaga hak-hak konsumen. Terlebih lagi, e-commerce menetapkan persyaratan untuk mengajukan keluhan yang memerlukan penyediaan bukti, sehingga proses pengembalian dana dan pengajuan keluhan dapat dilakukan dengan cepat. Pendekatan ini diterapkan untuk melindungi pelaku usaha dari potensi perilaku tidak etis yang mungkin dilakukan oleh konsumen.

Perusahaan e-commerce atau platform transaksi online turut mempertanggungjawabkan atas rugi yang mungkin dialami konsumen serta berperan pada memfasilitasi tahapan mengembalikan produk serta ua. Pengusaha memiliki kewajiban tanggung jawab, dan jika mereka gagal melaksanakan kewajiban tersebut, mereka dapat dikenai sanksi dalam bentuk perdata, pidana, atau administratif.

KESIMPULAN

1. Hukum penyelesaian sengketa dalam perdagangan dan penawaran elektronik di Indonesia diperinci pada konteks ini, dengan acuan pada PP No 82 Tahun 2012 mengadai dilakukannya tahapan serta jual beli pasa Elektronik dan juga UU ITE Sesuai Pasal 30 UU No.19/2016, kegiatan mengakses komputer dan sistem elektronik secara tidak sah dianggap sebagai tindak pidana. Sengketa

dapat diatasi melalui jalur perdata atau pidana. Pengguna dapat mengajukan ganti rugi jika kontrak elektronik melanggar kewajiban kontrak; tindakan pidana, wanprestasi juga bisa dikejar secara hukum pidana.

2. Artikel ini membahas usaha jaminan hukum pada konsumen di Indonesia pada tindakan bisnis yang membuat rugi, dengan merujuk pada UU ITE dan UUPK Dalam peraturan terbaru, dijelaskan tanggung jawab perusahaan pada konsumennya serta hak konsumen. Agar mencegah kerugian konsumen, UUPK menetapkan persyaratan bagi pelaku usaha yang membentuk transaksi online. Kedua peraturan itu bertujuan agar memberi jaminan kepada konsumen serta mendefinisikan konsumen sebagai individu yang memakai ataupun memerlukan jasa serta barang yang terdapat di khalayak untuk keperluan pribadi atau non-bisnis lainnya. Individu yang menggunakan produk yang diberikan oleh suatu bisnis disebut sebagai konsumen, dan definisi resmi konsumen mampu dijumpai di UU ITE.
3. Selain itu, pembahasan mencakup kewajiban pelakon bisnis pada jual beli di e-commerce, di mana aturan tersebut menguraikan tanggung jawab mereka agar memberi kompensasi kepada konsumen akibat cacat atau ketidaksesuaian barang dan jasa, sesuai dengan UUPK di Indonesia. Pasal 19 di UUPK menetapkan kewajiban untuk memberikan kompensasi dalam batas waktu 7 hari, yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian, atau perbaikan. Selain itu, pasal ini membicarakan tanggung jawab platform e-commerce dalam menangani perselisihan dan proses pengembalian. Pelanggaran kontrak atau ketidakpatuhan terhadap perjanjian dapat mengakibatkan tanggung jawab perusahaan, dan ketidakpatuhan tersebut dapat dikenai sanksi perdata, pidana, atau administratif.

REFERENCES

BUKU

A Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Diadit Media, 2001.

Aditya Ayu Hakiki et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online", *Justitia Jurnal Hukum* 119, No. 1, 2017

Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global*, (Bandung:

PT. Citra Aditya Bakti, 2016) Rosalinda Elsin Latumahina, *Aspek-aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik*, *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 4 No. 1, Juni 2015, Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya Surabaya, 2015.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.

Aris prio, ecclesia sulistyowati, tri wisudawati, "Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)", Ctk Pertama, Pustakabarupress, Yogyakarta, Tahun 2022

PERUNDANG – UNDANGAN

Pasal 1 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen, Pasal19**