



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PENIPUAN JUAL BELI ONLINE MELALUI E-COMMERCE

Endang Lestari, Gabriel Ngadio, Kunto Fitricia Elfisa Iriani

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara

Abstrak

Dengan adanya perkembangan teknologi dan bisnis yang cukup besar di Indonesia memunculkan besarnya peluang dalam melakukan persetujuan jual beli atau disebut juga transaksi online yang hakekatnya dikenal dengan e-commerce. Selain sektor teknologi dan bisnis, faktor hukum juga harus mengikuti perkembangan jaman yang ada disebabkan tidak menutup kemungkinan akan timbulnya masalah hukum. Oleh karena ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1998. Berdasarkan hal di atas, Penjualan baranag berupa barang, jasa, dan informasi di fasilitasi oleh toko online yang menghasilkan transaksi jual beli secara cashless. Artikel ini menjelaskan bagaimana peran perlindungan konsumen dalam undang - undang tersebut terkait transaksi online dan bagaimana hukum yang mengaturnya di Indonesia, yang dianggap hukum konsumen dan bisnis.

Kata Kunci: Penipuan, Perlindungan Konsumen, E-Commerce.

PENDAHULUAN

Internet telah merevolusi ekonomi global membuka babak baru yang dikenal sebagai ekonomi digital. Keberadaan internet telah menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kegiatan ekonomi yang dilakukan melalui platform *online*. Salah satu contohnya adalah pertumbuhan perdagangan elektronik atau *e-commerce*, di mana bisnis mengandalkan internet sebagai sarana utama untuk bertransaksi (Indrajit, 2001). Melalui *e-*

commerce, perusahaan dapat menjual produk dan layanan mereka secara *online* kepada konsumen di seluruh dunia.

Pada dasarnya, *e-commerce* telah memodernisasi bisnis tradisional dengan memindahkan komunikasi antara konsumen dan perusahaan dari interaksi langsung menjadi interaksi tidak langsung melalui internet. Konsumen sekarang dapat dengan mudah membeli produk dan layanan dengan mengakses toko *online*, memilih

*Correspondence Address : endang.205200045@stu.untar.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i6.2023.2879-2884

© 2023UM-Tapsel Press

produk yang diinginkan, dan melakukan pembayaran melalui berbagai metode pembayaran elektronik. Perusahaan juga dapat memperluas jangkauan pasar mereka, menjangkau konsumen potensial di berbagai lokasi geografis, dan menjalin hubungan bisnis dengan mitra internasional. Dalam konteks ini, konsep "tanda tangan elektronik" menjadi penting dalam transaksi *e-commerce*. Tanda tangan elektronik mengacu pada metode otentikasi dan persetujuan digital yang digunakan dalam transaksi *online*. Dalam sistem toko *online*, tanda tangan elektronik digunakan untuk mengesahkan pembelian, mengonfirmasi pesanan, dan mengatur pengiriman barang (Barkatullah & Prasetyo, 2005). Dengan adanya tanda tangan elektronik, proses bisnis dapat dilakukan secara efisien dan aman tanpa memerlukan pertemuan fisik antara penjual dan pembeli.

Namun, selain manfaat yang signifikan, kehadiran internet dan *e-commerce* juga menimbulkan beberapa tantangan dan masalah yang harus ditangani. Salah satu masalah yang umum terjadi adalah ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dengan produk yang diterima oleh konsumen. Misalnya, ada kasus di mana konsumen memesan produk secara *online* berdasarkan gambar atau deskripsi yang ditampilkan di situs web, tetapi saat menerima produk tersebut, kondisinya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sejalan dengan informasi yang diberikan sebelumnya. Dalam situasi seperti ini, konsumen dapat merasa dirugikan dan ingin menuntut ganti rugi atau pengembalian dana.

Dalam rangka melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, hukum perlindungan konsumen telah dibuat dan diberlakukan. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan kerangka hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen

dalam urusan elektronik. UUPK memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, antara lain pengembalian, ganti rugi dan penyelesaian sengketa atas produk cacat atau yang dijanjikan. Dalam konteks ini, jurnal yang disebutkan dalam kalimat awal bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis elektronik berdasarkan UUPK. Jurnal tersebut akan membahas kasus-kasus aktual yang terjadi dalam *e-commerce*, memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, serta menjelaskan bagaimana konsumen dapat memperoleh kompensasi atau pengembalian dana jika terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam transaksi *e-commerce*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang berfokus pada norma-norma hukum yang berlaku dan pengajian norma-norma hukum tersebut dilakukan dengan cara meneliti data sekunder sebagai data utama, sedangkan data primer sebagai penunjang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data sekunder yang berfokus pada bahan hukum (Matheus, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum menyelami lebih dalam istilah-istilah UUPK, ada baiknya Anda mengetahui beberapa istilah yang sudah dikenal oleh konsumen. Dalam hal ini konsumen adalah mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak memproduksi atau menjual kembali barang/jasa lain. pemasok barang atau jasa kepada konsumen (Nasution, 1995).

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK meliputi: hak untuk mengidentifikasi barang dan/atau jasa serta menerima barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan harga dan syarat yang disepakati; hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan ringkas tentang syarat dan jaminan barang dan/atau jasa; hak atas ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak memenuhi harapan; dan lainnya.

Sedangkan kewajiban Produsen berdasarkan Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban produsen meliputi; menyampaikan informasi yang sah, jelas, dan akurat tentang kondisi dan jaminan barang jasa serta menjelaskan penggunaan pemulihan, dan pemeliharaan, kompensasi dan pengembalian uang jika barang dan jasa yang diterima atau diterima atau digunakan tidak sesuai dengankontrak dan sebagainya.

Pasal 8 UUPK juga mengatur secara khusus tentang halnya larang bagi perusahaan yang memasarkan barang/jasa yang tidak memenuhi komitmen pelabelan, pengemasan, iklan, atau promosi dalam bentuk penjualan barang dan/atau jasa yang menguntungkan mereka di atas. Berdasarkan peraturan di atas, perbedaan spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang ada di katalog/gambar penawaran merupakan pelanggaran bagi perantara yang menjual dan membeli barang.

Oleh karena itu, menurut Pasal 4 huruf h UUPK, konsumen berhak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau diinginkan. Pada saat yang sama, kontraktor wajib membayar ganti rugi, menyerahkan dan/atau mengganti suku cadang sesuai dengan pasal 7 huruf g PK-Gesetz jika barang dan/atau jasa yang diterima atau

digunakan tidak sesuai dengan kontrak. Apabila Pengusaha tidak memenuhi kewajibannya maka pengusaha tersebut dapat dihukum sesuai dengan Pasal 62 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

“Pengusaha yang melanggar ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat 2, Pasal 15, Pasal 17 Ayat 1 a, b, c, e, ayat 2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama. 5 (lima) selama satu tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00.

B. Kedudukan Hukum Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen berdasarkan UU ITE dan PPPSTE

meskipun dilakukan secara *online*, setiap transaksi jual beli *online* sudah diakui sebagai transaksi elektronik yang sah berdasarkan Undang - Undang ITE dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik atau bisa disebut dengan (PP-PSTE). Menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE, kontrak elektronik sekurang-kurangnya harus harus memuat sebagian berikut: informasi tentang tentang karakteristik para pihak, objek dan spesifikasi, meminta transaksi, meminta transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur terkait pemutusan kontrak, ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang dan meminta penukaran dalam hal terjadi kerusakan, dan pilihan aturan untuk memproses transaksi elektronik. Oleh sebab itu, perangkat UU ITE dan/atau PP PSTE dapat dijadikan landasan hukum dalam menyelesaikan masalah transaksi elektronik.

Mengenai perlindungan konsumen, PSTE 49 ayat (1) PP menitikberatkan bahwa mitra usaha yang mengirimkan berbagai produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap terkait syarat kontrak,

produsen, dan pemasok produk yang diproduksi dan dikirim.

Paragraf berikutnya lebih jauh menekankan bahwa penjual harus memberikan kutipan yang akurat dalam kontrak elektronik atau iklan yang dibuat. Namun, timbul pertanyaan, bagaimana apabila produk yang ditujukan kepada konsumen tidak memenuhi dengan apa yang dijanjikan?

Pasal 49 ayat (3) PSTE secara tegas dan khusus menyatakan bahwa para pihak yang bersengketa harus menetapkan tenggat waktu bagi konsumen dalam mengembalikan produk yang diperjual belikan jika tidak memenuhi dengan kontrak atau produk tersebut menunjukkan tanda-tanda kerusakan. Selain kedua syarat tersebut, konsumen dapat menuntut perusahaan jika produk (barang atau jasa) yang diterima oleh konsumen tersebut tidak sesuai dengan yang iklan di toko *online* (ini adalah jenis permintaan penawaran).

Subekti, dalam buku "Hukum Kontrak", suatu kelalaian dan/atau ketidakabsahan dapat terjadi dalam empat situasi yang berbeda (Subekti, 2005):

- 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 hal di atas apabila dari 4 hal diatas terpenuhi salah satunya, konsumen bisa menuntut

pengusaha *online* atas pelanggaran tersebut. terjadi, Anda dapat menuntut penjual *online* atas pelanggaran (Contohnya produk yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang tertera pada halaman pemesanan) beranda dalam aplikasi *online*.²

C. Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Transaksi *Online*

Ketika terjadinya sengketa *e-commerce* internasional, khususnya sengketa kecil, dapat dilakukan penyelesaian di forum seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) atau APS Online. Ini adalah cara mudah untuk menawarkan solusi individu, ekonomis dan efektif kepada pelanggan. dan mengurangi jumlah kasus yang diselesaikan di luar negeri. Penyelesaian sengketa ODR menawarkan sejumlah keuntungan atau provider bagi pihak - pihak yang melakukan transaksi jual beli di *e-commerce*:

Pertama adalah kehematan waktu dan ekonomi. Keuntungan ini didasarkan pada kenyataan bahwa para pihak tidak perlu membayar biaya perkara dan biaya-biaya. Kecepatan ODR adalah salah satu keunggulan mendasar, partai dan netral tidak harus menghadiri pertemuan, mereka tidak harus hadir pada waktu yang bersamaan, penundaan antar penawaran bisa singkat. Singkatnya, solusinya bisa dilakukan di atas kertas.

Hal yang kedua, bantuan ODR dapat menghilangkan atau mengurangi biaya - biaya layanan penyelesaian sengketa perdata secara signifikan (Matheus, 2021).

Ketiga, pengguna internet dan konsumen dapat lebih mudah dalam mempercayai kontrol dan mengawasi

² <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perindungan-konsumendala-e-commerce>

proses transaksi e-commerce sampai produk jatuh di tangan konsumen.

Terakhir apabila para pihak yang bersangkutan tidak ingin bertemu secara langsung, mereka dapat menghindari pertemuan tersebut. Dengan bantuan ODR. Sehingga mereka menghindari ancaman.

Selain ODR, dengan adanya Perkembangan teknologi maka tersedia juga penyelesaian sengketa secara elektronik. Di hirup pikuk sistem yang tradisional, teknologi mendorong suatu gagasan penyelesaian sengketa secara *online* dalam bentuk arbitrase *online* (e-arbitration).

Arbitrase *online* adalah alternatif yang untuk penyelesaian sengketa e-niaga. Dikarenakan transaksi melalui internet ditandai dengan transaksi lintas batas yang menghubungkan konsumen dengan lembaga keuangan di berbagai negara yang mana perselisihan mungkin timbul. Meskipun klaim ini meragukan, mereka membutuhkan solusi yang cepat dan murah. Banyak upaya telah dilakukan, termasuk pengenalan metode arbitrase *online*. Pada tahun 1995, penyelesaian *online* ini di mulai oleh Pusat Hukum dan Teknologi Villanova menciptakan Hakim Virtual. Hal ini bertujuan sebagai penyedia layanan penyelesaian sengketa transaksi jual beli khususnya secara *online* kasus pertama diproses pada tahun 1996 dimana seseorang mengajukan gugatan dengan mengklaim bahwa mereka menerima email komersial yang tidak diminta ke alamat American Online (AOL). AOL menyetujui untuk menanggapi gugatan tersebut, dan hakim virtual dalam kasus tersebut menerima gugatan penggugat dan memerintahkan AOL untuk berhenti mengirimkan surat elektronik email promosi.

Arbitrase *online* dan prosedur ADR lainnya tidak jauh berbeda dengan arbitrase tradisional dan prosedur ADR. Satu-satunya perbedaan adalah metode yang digunakan, yaitu penggunaan

media elektronik dan penerapannya. Dalam arbitrase *online* seluruh prosesnya termasuk pendaftaran kasus, pemilihan arbiter, pengajuan dokumen, pertemuan arbiter dalam multi-arbitrase, pengambilan keputusan, dan publikasi keputusan dilakukan secara *online*.

SIMPULAN

Pada saat ini jumlah transaksi jual beli e-commerce meningkat sangat pesat karena perkembangan teknologi dan faktor bisnis khususnya di Indonesia. Untuk dapat memahami perkembangan tersebut, terdapat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia sendiri. Tidak seperti pemilik bisnis yang bukan pembeli dan penjual e-commerce resmi, konsumen memiliki beberapa aturan perlindungan konsumen khusus. Khusus untuk konsumen: Ketika baik konsumen maupun pengusaha mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pembelian dan penjualan di toko *online*, maka dapat menggunakan UUPK sebagai landasan hukum untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. UUPK juga tidak mengecualikan kontraktor. UUPK dapat digunakan ketika pengusaha e-commerce menarik konsumen yang tidak serius dalam melakukan transaksi jual beli.

Pada dasarnya UUPK merupakan wadah dan sarana hukum bagi konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi jual beli melalui belanja *online*. Selain UUPK, saat ini ada peraturan perlindungan konsumen lain yang lebih luas yang berkembang sangat cepat secara teknis dan komersial dan yang tujuannya adalah untuk melindungi berbagai pihak dan menawarkan berbagai cara untuk menghindari dan menghindari kerusakan.

DAFTAR PUSTAKA

Nasution Az. "Konsumen dan Hukum". Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995.

Subekti. R. "Hukum Perjanjian", Cetakan ke-VIII, Jakarta: PT Intermasa. 2000.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Barkatullah, A. H., & Prasetyo, T. (2005). *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Pustaka Pelajar.

Indrajit, R. E. (2001). *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. PT. Elex Media Komputindo.

Matheus, J. (2021). E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19. *Lex Renaissance*, 6(4), 692–704.

Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (1 ed.). Pustaka Sinar Harapan.

Subekti. (2005). *Hukum Perjaanjian* (1 ed.). Intermasaa.