

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI-ONLINE (E-COMMERCE)

Oleh: Cindy Aulia Khotimah
Jeumpa Crisan Chairunnisa

Abstract

Development of business law is currently growing very rapidly. Besides the development of technology as well as advanced and the law should follow the development of the era. In Indonesia began to develop the terms of an act called the sale and purchase transactions online (e-commerce). It is possible that it will give rise to a legal problem. In conjunction with consumer protection laws in Indonesia, has been set in Law No. 8 of 1998 Concerning Consumer Protection. E-commerce transactions provide convenience for the consumer in the activities of sale or purchase of goods and services according to customer needs at the time. In this article we will discuss how consumer protection in e-commerce transactions in brief and how to regulate legal regulations in Indonesia relevant consumer protection laws as a means for the settlement of legal issues related to consumers and businesses.

Keywords: *Consumer Law, E-Commerce*

A. Latar Belakang

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (*e-commerce*) sebagai media transaksi.¹

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara

langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.²

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah

¹ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 33.

² Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.

Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Contoh kasus saat belanja barang secara online, tapi barang yang dibeli tidak sama dengan yang dilihat difoto pada iklan yang dipajang. Apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? Apakah dapat menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang telah dibeli tersebut. Maka dari itu, dalam tulisan ini akan dipaparkan mengenai bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam menghadapi kenyataan peristiwa yang sedang kekinian dan terbaru di jaman saat ini yakni transaksi jual-beli secara *E-Commerce* berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).³

³ Selanjutnya disebut UUPK.

B. Pembahasan

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, 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.⁴

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 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.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian

⁴ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

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:⁵

“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).”

2. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen berdasarkan UU ITE dan PP PSTE

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; 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 UU ITE 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

⁵ Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

atau iklan. Lalu muncul pertanyaan bahwa bagaimana jika barang bagi pihak konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan?

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:⁶

- 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 sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam

tampilan beranda suatu laman online).⁷

3. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa E-Commerce internasional dimungkinkan untuk diselesaikan terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil dalam forum yang tepat, yaitu dengan Online Dispute Resolution (ODR), atau APS online yang menjadi cara praktis untuk memberi para pelanggan remedy yang tepat, murah dan efektif serta mengurangi penentuan perkara di negara asing. Ada beberapa keuntungan bagi pembeli dan pelaku usaha transaksi E-Commerce dalam penyelesaian sengketa melalui ODR antara lain:

Pertama, penghematan waktu dan uang. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu. Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya, pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, mereka tidak perlu ada di waktu yang sama, jangka waktu antara penyerahan dapat singkat, penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja.

Kedua, biasanya biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, fee, dan biaya pihak netral, biaya para pihak, ongkos hukum. Dalam ODR beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan.

⁶ Subekti, R, Prof, S.H., *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-VIII, PT Intermasa, Jakarta, 2000, hlm. 50.

⁷<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce>

Ketiga, pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalannya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses.

Keempat, jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

Berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara *offline* atau tradisional, maka dapat dibagi juga bentuk penyelesaian sengketa dengan cara online (ODR) yang dapat dilakukan melalui Arbitrase Online. Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukan penyelesaian sengketa secara elektronik pula. Di tengah kegalauan sistem hukum yang tidak mengikuti perkembangan zaman dan cepatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menggoreskan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara online, dalam bentuk arbitrase onlien (*E-Arbitration*).

Arbitrase online menjadi suatu pilihan menarik dalam penyelesaian sengketa *E-Commerce*. Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Dimana sengketa tersebut nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, dan dengan

biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya dengan menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara online, seperti arbitrase online. Penyelesaian sengketa secara online mulai dilakukan pada tahun 1995 dengan didirikannya Virtual Magistrate pada *Vilanova Center For Law & Technology*.

Tujuannya adalah untuk menjadi penyedia jasa penyelesaian sengketa, khusus untuk sengketa-sengketa secara online. Kasus pertama ditangani pada tahun 1996. Dalam kasus tersebut seorang telah mengajukan gugatan karena telah menerima iklan-iklan tidak diminta melalui email yang dikirimkan dengan menggunakan alamat dari American Online (AOL). AOL setuju untuk menanggapi gugatan ini dan virtual magistrate yang menangani perkara tadi mengabulkan gugatan penggugat dan memerintahkan kepada AOL untuk tidak lagi mengirim email yang berisi iklan.

Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya secara online tidak jauh berbeda dengan arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara tradisional. Perbedaan hanyalah mengenai cara yang digunakan yaitu penggunaan sarana-sarana elektronik dengan penyelenggaraannya. Dalam arbitrase online, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen-dokumen, permusyawaratan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online.⁸

⁸<http://www.negarahukum.com/hukum/onlin-e-dispute-resolution.html>

C. Kesimpulan

Transaksi jual-beli melalui *E-Commerce* saat ini dan terutama di wilayah hukum negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disamping masih adanya peraturan perundang-undangan lainnya mengatur hal yang sama.

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 iktikad 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 iktikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses yang serupa.

Pada intinya, tidak cukup sampai disini peraturan terkait perlindungan konsumen menjadi wadah maupun sarana hokum bagi pihak konsumen maupun para pelaku usaha. Masih ada beberapa perbaikan dan tambahan substansi peraturan yang perlu ditambah untuk melindungi berbagai pihak.

Mengingat perkembangan ilmu pengetahuan semakin pesat maka kita selayaknya juga harus mewaspadai berbagai kemungkinan yang akan merugikan kepentingan kita.

D. Referensi

Buku

- Djoni S.Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Ctk.kedua, Sinar Grafika, Jakarta; 2012
- Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001
- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Az Nasution, "Konsumen dan Hukum", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Subekti, R, Prof, S.H., "Hukum Perjanjian", Cetakan ke-VIII, PT Intermasa, Jakarta, 2000

Peraturan Perundang-undangan

- 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.

Website

<http://www.hukumonline.com/klidik/dtail/t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce>

<http://www.negarahukum.com/hukum/online-dispute-resolution.htm>