

PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN ECOMMERCE

BISMA PUTRA PRATAMA, SUSANTI SEMBIRING

Fakultas Hukum Universitas Ekasakti

Abstract: *E-commerce is a form of trade that has characteristics separate, namely trade that crosses national borders, does not meet them sellers and buyers, using the internet media. The birth of Information and Electronic Transactions (UU ITE) seems to be a solution to provide protection for consumers. The ITE Law regulates the legal requirements for an e-commerce transaction, regulates rights and obligations, prohibited actions, responsibility, legal protection, legal remedies and dispute resolution in e-commerce transactions. This Research Aims To Know about legal protection and legal remedies for consumers/buyers for losses caused by the Tokopedia Marketplace according to the law Consumer Protection Number 8 of 1999, the type of research the author uses in this research is normative juridical or library research namely examine the applicable legal provisions and the facts that occur in Consumer efforts to overcome losses due to the marketplace. Method Data collection was carried out by means of literature study and through review internet web*

Keywords: *Protection, Consumer, E-Commerce*

A. Pendahuluan

Electronic commerce atau disebut dengan *Ecommerce* merupakan kegiatan bisnis melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur *service providers* dan pedagang perantara (Abdul Halim Barkatullah 2017). Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah *electronic commerce*. *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem *online* sebagai media transaksi.

Sangat wajar, mengingat melalui Internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam pasal 2 undang – undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang di sebutkan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 2 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang di sebutkan sebagaimana “perlindungan konsumen berasaskan mafaat kepastian keadilan keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum” asas – asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Jika terjadi pelanggaran dari perjanjian atau kesepakatan disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut sepenuhnya berdasarkan perjanjian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian, hal ini sering terjadi dalam jual beli online atau *E – commerce* hal ini lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah seperti konsumen atau pembeli. Di samping Wanprestasi, sering terjadi pula perbuatan melawan hukum yang dapat berupa seperti tidak sesuai pesanan atau deskripsi barang yang di jual pihak marketplace terlalu berlebihan tidak sesuai apa yang di beli barang itu. Sementara hak dan kewajiban ini dilakukan dengan itikad baik sebagaimana di atur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH perdata sebagaimana bunyi nya “ semua persetujuan yang dibuat sesuai Undang – Undang berlaku sebagai Undang – Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan

kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan – alasan yang ditentukan oleh Undang – Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian perpustakaan, artinya sebuah studi dengan mengkaji buku-buku terkait dengan penelitian ini yang berasal dari perpustakaan maupun Web internet. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya peraturan perundang – undangan dan norma – norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Penelitian hukum didalam nya terdapat pendekatan yaitu pendekatan yaitu pendekatan Undang – Undang atau *statue approach* dan Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabannya.

C. Hasil dan Pembahasan

1.Upaya Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi E-Commerce

Dalam transaksi jual beli E-Commerce tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Sekarang yang menjadi masalah adalah upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan. Dalam UUPK penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat pasal, mulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48. Melalui ketentuan pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dua pilihan yaitu :

- a) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- b) Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Pasal 45 ayat (2) UUPK menetapkan : “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela yang bersengketa” Penjelasan pasal 45 ayat 2 UUPK menyatakan yaitu ”penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Penjelasan pasal 45 ayat 2 yaitu penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang undang ini. Dari pasal tersebut dapat diambil kesimpulan ada dua cara yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui peradilan diatur pasal 45 UUPK yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa melalui peradilan mengacu pada ketentuan dalam pasal 45 diatas.

Penunjukan pasal 45 dalam hal ini, disebabkan karena penyelesaian konsumen melalui pengadilan hanya di mungkinkan apabila:

- a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan
- b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa yang timbul dari dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri karena para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah berlangsung cepat dan murah. Sedangkan penyelesaian diluar pengadilan diatur dalam pasal 47 UUPK yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

dapat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Walaupun bukan suatu keharusan untuk ditempuh oleh konsumen. Keputusan BPSK sendiri memiliki kekuatan hukum untuk memberikan shock terapi bagi pelaku usaha yang nakal, oleh karena keputusan tersebut dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu. Sedangkan mengenai pelaksanaan keputusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi pada pengadilan.

Lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilaksanakan melalui BPSK dikhususkan untuk konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Sifat penyelesaian sengketa yang cepat, murah memang dibutuhkan oleh konsumen. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh BPSK karena diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu 21 hari sejak gugatan diterima. Media ada jaringan pribadi (sistem tertutup). System jaringan public harus dipertimbangkan.

2. Tanggung Jawab Para Pihak E – Commerce Dalam Transaksi Bisnis Online

Setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata ada dua, yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.

- a) Tanggung jawab Berdasarkan unsur kesalahan prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: 1) Adanya perbuatan; 2) Adanya unsur kesalahan; 3) Adanya kerugian yang diderita; dan 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian
- b) Praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam hal kerusakan barang yang terjadi ketika konsumen menerima barangnya, penjual dapat membuktikan bahwa hal tersebut bukanlah kesalahan yang diakibatkan olehnya dengan membuktikan bahwa barang yang hendak dikirim tersebut telah melalui proses cek dan pengemasan yang baik dan rapi sehingga akan sangat minim atau bahkan tidak mungkin jika barang akan mengalami kerusakan, kecuali memang kesalahan berada pada proses pengiriman yang tidak diketahui oleh penjual maupun konsumen
- c) Tanggung jawab mutlak. Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khusus nya produsen, barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama Product liability. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan hal berikut ini: 1) Melanggar jaminan; 2) Ada unsur kelalaian; 3) Menerapkan tanggung jawab mutlak; 4) Tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas. Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (terms of conditions) yang harus dipenuhi oleh para pihak.

Janji tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Karena janji-janji itu timbullah keterikatan secara hukum. Apabila janji tidak dipenuhi dan menimbulkan kerugian di pihak lawan, keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi, breach of contract) itu menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian.

D. Penutup

Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa 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. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen? Anda selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain, pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Perlindungan dan tanggungjawab hukum yang dihadapi konsumen dalam melakukan transaksi bisnis elektronik yaitu, perlindungan hukumnya terletak pada sejauh mana para pihak tunduk pada azas kebebasan berkontrak, terdiri dari bukti tulisan, bukti saksi-saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan dan bukti sumpah serta Tanggung jawab pelaku usaha jual beli online atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang menggunakan sistem transaksi online bertanggung jawab dalam memberikan informasi secara benar, berupa informasi produk atau barang dipaparkan atau dijual dalam media jual beli online.

Daftar Pustaka

- Adrian Sutedi Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Bogor : Ghalia Indonesia, 2008
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, RajaGrafindo persada, Jakarta, 2015
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta Jaya Widya, 1999
- Celina Tri Siswi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik, Jakarta, 2008
- Fakih Fahmi Mubarak, 2006 Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkaramelalui Arbitrase Online
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di indonesia, Bandung : CitraAditya Bakti, 2010
- Julian Ding, 1999, E – commerce : law and office, Malaysia, Sweet, and Maxwell Asia
- Susanti Adi Nugrogo, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta, Kencana, 2011