

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN E-COMMERCE DALAM HAL KETIDAKSESUAIAN PRODUK PADA WEBSITE

BISMA PUTRA PRATAMA, SUSANTI SEMBIRING

Fakultas Hukum, Universitas Ekasakti

bismaputrapratama92@gmail.com, susantimuham@gmail.com

Abstract: *Today's technology and information makes it easier for consumers to make transactions and buy the desired goods just by looking at e-commerce websites. The use of information systems and transactions today is also accompanied by a negative impact on consumers where the goods received do not match the reality that is on the catalog on the internet, this is not in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, this raises many questions related to responsibility business actors and legal protection for consumers regarding losses in purchasing goods in e-commerce transactions that are not in accordance with the provider's website, there is a gap in the position of consumers and business actors which results in harm to consumers. Based on the background of the problems above, the formulation of the problem in this study includes, How is legal protection for consumers in online buying and selling agreements via the internet (E-Commerce) in Indonesia and Legal remedies taken by consumers if they experience losses. This type of research is library research, meaning a study by reviewing books related to this research that come from libraries or the Internet. The research method used in writing this research is library research which is normative juridical. Normative juridical means statutory regulations and norms that apply in society or also those concerning customs that apply in society. In legal research, there is an approach, namely the approach, namely the statutory approach and the conceptual approach. With this approach, researchers will get information from various aspects regarding the issue being tried to find an answer. it's a loss. The results of this discussion found that legal protection for consumers who use e-commerce transactions in the event of a loss is regulated in the provisions of the Civil Code, Law Number 8 of 1999, and Law Number 11 of 2008. However, the regulations in Indonesia has not been able to specifically accommodate legal protection for consumers who use e-commerce transactions, so it is hoped that the Law on Consumer Protection and the Electronic Transaction Information Law will accommodate more legal protection for consumers who use e-commerce transactions. In Indonesia, there are two legal remedies that consumers can take if they suffer losses in online trading transactions, namely by court or out of court (consultation, negotiation, mediation, or expert judgment) according to the agreement of each party.*

Keywords: *Consumer Protection, E-Commerce, Product.*

Abstrak: Teknologi dan Informasi saat sekarang ini memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi dan membeli barang yang diinginkan hanya dengan melihat website e-commerce. Penggunaan sistem informasi dan transaksi dewasa ini juga dibarengai dengan dampak negatif untuk konsumen dimana barang yang diterima tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada katalog di internet ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hal ini menimbulkan banyaknya pertanyaan terkait tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengenai kerugian pembelian barang dalam transaksi e-commerce yang tidak sesuai dengan website penyedia, adanya kesenjangan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha yang mengakibatkan merugikan konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli online melalui internet (E-Commerce) di Indonesia dan Upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen jika mengalami kerugian. 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. jadinya kerugian. Hasil dari pada pembahasan ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transaksi e-commerce dalam hal terjadinya kerugian diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008. Namun peraturan di Indonesia belum dapat secara khusus mengakomodir perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi e-commerce, sehingga diharapkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik lebih mengakomodir perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi e-commerce. Di Indonesia terdapat dua upaya hukum yang konsumen dapat tempuh jika mendapat kerugian dalam transaksi perdagangan online yaitu dengan jalur pengadilan atau luar pengadilan (konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli) sesuai kesepakatan masing-masing pihak.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, Produk.

A.Pendahuluan

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang dipergunakan internet. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsmen/ UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan ”segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk menyadakan tindakan sewenang wenangnya yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karna keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Kegiatan jual beli secara online merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh masyarakat sebagai dampak dari perkembangan arus globalisasi. Penggunaan media elektronik melalui internet sebagai jalur dari transaksi baru adalah jawaban atas majunya perdagangan baik nasional maupun internasional. Internet sangat berperan sebagai pelopor tumbuhnya transaksi perdagangan menggunakan sarana elektronik atau yang disebut dengan electronic commerce (e-commerce). Electronic commerce transaction adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli dalam rangka penyediaan barang atau jasa termasuk melelangkan barang atau jasa, dan atau mengalihkan hak dengan menggunakan media elektronik computer maupun internet. Dalam dunia perdagangan, internet banyak dimanfaatkan sebagai media komunikasi dalam kegiatan bisnis karena berkontribusi terhadap efisiensi. E-commerce 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).

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Prasasto mengemukakan empat contoh elemen yang mempengaruhi perilaku bisnis menjadi tidak sehat, yaitu konglomerasi, kartel/trust, insider trading, dan persaingan tidak sehat/curang. Sekurang-kurangnya ada empat bentuk perbuatan yang lahir sebagai akibat dari tidak sehatnya praktik bisnis seperti diatas, yaitu menaikkan harga, menurunkan mutu, dumping dan memalsukan produk. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktik bisnis curang tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peraturan, misalnya, mengenai cara membuat makanan yang baik dan sehat, dan aturan yang melindungi konsumen dari kerugian yang timbul karena memakai atau mengonsumsi makanan, serta pengawasan yang ketat agar peraturan-peraturan itu dipatuhi dan dilaksanakan. Dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh

masyarakat. Karena itu, sesuai dengan amanat Alinea IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka perlindungan konsumen menjadi penting.

Transaksi electronic yang dipraktekan dalam tansaksi online melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilihat dari kenyataan bahwa pelaku usaha yang mejual barang dan/jasa secara online kerap memunculkan kontrak baku sehingga memunculkan daya tawar. Lemahnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Upaya hukum yang digunakan dalam transaksi elektronik dapat dilkakukan instrument UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam penyelesaian dan permasalahan yang ada, guna untuk melindungi konsumen dalam jual beli online agar menghindari kerugian dalam bertransaksi. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 Ayat (1) PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui system elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka pelaku usaha wajib memberikan batas waktu pada konsumen untuk mengembalikan sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi, dan apabila barang tidak sesuai foto pada iklan online. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha (penjual online) secara perdata dengan dalih wanprestasi atas tansaksi jual beli yang anda lakukan dengan penjual. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli online melalui internet (E-Commerce) di Indonesia dan Upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen jika mengalami kerugian.

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. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Internet (E-Commerce) Di Indonesia

Perlindungan hukum merupakan perlindungan untuk kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum atau perlindungan hak pengguna transaksi e-commerce. Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen bisa diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi ecommerce. Timbulnya kerugian dari pihak konsumen dalam transaksi e-commerce tidak terlepas dari produsen yaitu pelaku usaha. Pelaku usaha dalam melakukan transaksi e-commerce mempunyai hak dan kewajiban yang diatur UUPK dalam ketentuan yaitu Pasal 6 dan Pasal 7. Berdasarkan ketentuan tersebut, pelaku usaha tidak saja mempunyai hak dalam bertransaksi jual beli melalui internet atau transaksi e-commerce, namun pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab apabila sewaktu-waktu terjadi wanprestasi dengan konsumen, sehingga berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap konsumen. Perubahan informasi yang diberikan untuk konsumen telah mengubah prilaku konsumen menjadi lebih kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilih. Pada dasarnya e-commerce merupakan model bisnis modern di dunia maya secara "non-face" yang berarti bahwa transaksi e-commerce tersebut tidak dihadiri oleh pelaku bisnis secara fisik atau tanpa tatap muka langsung, sehingga rentan terjadinya kecurangan dan kekeliruan yang tidak dapat dihindari dari konsumen.

Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen transaksi e-commerce yaitu : a. dari sisi produk (barang dan jasa) b. dari sisi transaksi c. dari sisi kerugian Adapun Perlindungan hukum terhadap..konsumen pengguna transaksi..e-commerce dalam hal terjadinya.kerugian yang diatur dalam hukum positif Indonesia yakni Hukum. Perdata Indonesia, UUPK, dan UU ITE. Jual beli melalui internet e-commerce pada dasarnya memiliki kesamaan.dengan jual beli pada umumnya. Dengan.demikian berlaku ketentuan pasal 1457 KUHPer, bahwa yang dimaksud jual beli “suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”⁵Menurut Pasal 1458 KUHPer yaitu “jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.” Dimana hal ini sesuai dengan asas konsensualisme dalam perjanjian. Pelaku usaha dapat digugat dengan dasar melanggar hak konsumen yang didasari bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 1243 KUHPer dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (agreement)dan dengan diperkuat penjelasan oleh Pasal 1320, 1338, 1457, dan Pasal 1458 KUHPer yang telah dijelaskan diatas. Gugatan juga dapat disertai dengan dokumen elektronik yang sudah di print out sebagai barang bukti mengingat Pasal 1866 KUHPer yang menentukan bahwa alayt pembuktian meliputi bukti tertulis, bukti saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Hukum Perdata Indonesia tidak mengatur tentang ketentuan.perjanjian dengan metode transaksi..e-commerce secara khusus, sehingga segala.ketentuan yang ada.masih mengikuti ketentuan yang berlaku secara umum. yaitu berasal dari KUHPerdata.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu: 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (The Right to Safety) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap 10 barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi; 2) Hak untuk mendapatkan informasi (The Right to be Informed) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa; 3) Hak untuk memilih (The Right to Choose) Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli; dan 4) Hak untuk didengar (The Right to be Heard) Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang menentukan :“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).” Pasal 3 UU ITE mengatur bahwa setiap pemanfaatan teknologi.informasi harus didasarkan pada asas “kepastian hukum., manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan netral teknologi.” Lebih lanjut, mengenai pentingnya kepastian hukum ini tertuang dalam Pasal 4 UU ITE yang mengatur bahwa “transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum” Hal ini menandakan bahwa.pelaku usaha jual beli. dalam e-commerce wajib patuh terhadap aturan hukum yang berlaku. UU ITE tidak mengatur mengenai kriteria barang yang boleh diperdagangkan dalam transaksi e-commerce, namun UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 9 yang menyebutkan bahwa :”pelaku usaha menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

2.Upaya Hukum Yang Ditempuh Oleh Konsumen Jika Mengalami Kerugian

Upaya hukum juga dapat dilakukan dalam transaksi E-commerce untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen. Apabila suatu ketika terjadi sengketa antara penjual dan kosumen maka para pihak dapat menggunakan upaya hukum. Dalam UUPK Pasal 45 ayat (2) menyatakan “bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dalam UUPK pasal 4 salah satu hak dari konsumen ialah “mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. UUPK menyebutkan dalam Pasal 23 “bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengancara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut”.

Para pihak dalam menyelesaikan sengketa gugatan perdata dalam transaksi elektronik bisa menggunakan jalur arbitrase, atau lembaga lainnya seperti mediasi, konsiliasi, dan negosiasi. Keamanan merupakan sebuah kepentingan didalam melaksanakan transaksi berbasis elektronik. Ada 3 pendekatan dalam menjaga keamanan cyberspace, yang pertama yaitu pendekatan teknologi, pendekatan sosial budaya-etika, serta yang ketiga pendekatan hukum. Pendekatan teknologi memang mutlak dilakukan untuk mengatasi gangguan keamanan, sebab jaringan akan lebih mudah diakses dengan cara ilegal. Agar pelaku usaha memiliki kesadaran untuk tidak melakukan penipuan terhadap konsumen, maka kepastian hukum memang perlu adanya bagi para konsumen yang akan melakukan transaksi online tersebut. 14 Pendekatan hukum serta sosial budaya-etika menjadi sangat penting sebagai pendekatan selanjutnya, karena hak-hak konsumen yang sangat penting.15 Jika terjadinya pelanggaran maka pendekatan hukum sebagai bentuk tersedianya hukum positif yang dapat memberikan jaminan serta menjadi landasan dalam penegakan hukum (law enforcement).

Penyelesaian sengketa ada dua yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan) penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa secara non litigasi yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak, lewat dua jalur tersebut, konsumen dan juga pelaku usaha bisa menyelesaikan sengketanya. Pasal 45 A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 menyebutkam dimana para pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundangundangan dalam bisnis E-commerce akan dikenakan sanksi pidana, administrasi, dan ganti rugi sehingga diharapkan akan mengurangi dan mencegah kasus penipuan seperti ini terjadi lagi.

D.Penutup

Perlindungan.hukum.terhadap konsumen pengguna transaksi e-commerce dalam.hal terjadinya kerugian mutlak diperlukan. Perlindungan tersebut telah diatur dalam.ketentuan KUHPPer, dimana pelaku usaha dapat digugat dengan dasar melanggar hak konsumen yang didasari bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 1243 KUHPPer dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (agreement)dan dengan diperkuat penjelasan oleh Pasal 1320, 1338, 1457, dan Pasal 1458 KUHPPer. Perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini didasari pada apabila pelaku usaha dalam hal ini menimbulkan kerugian terhadap konsumen pengguna transaksi..e-commerce, maka pelaku usaha bertanggung jawab.atas kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 19 UUPK. UU ITE juga menjadi.landasan perdagangan elektronik..di Indonesia selain KUHPPer dan UUPK. UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan

dengan produk yang ditawarkan, dalam hal ini telah diatur dalam ketentuan Pasal 9. Pelaku usaha sebaiknya memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan informasi secara jelas terhadap konsumen bagaimana transaksi tersebut diselesaikan dan pelaku usaha seharusnya tidak lari dari tanggung jawab mengenai transaksi konsumen yang telah dibayarkan 50%. Dengan adanya pendaftaran atas usaha-usaha elektronik, pemerintah dapat mengawasi lebih ketat pihak yang ingin terlibat dan melakukan kegiatan menyangkut kepentingan bersama pada saat transaksi perdagangan elektronik tersebut

Daftar Pustaka

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Didik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Rafika Aditama, Bandung.
- Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Setara Press, Malang
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung.
- Kansil C.S.T, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta
- Nelfira, Nelfira, Hariyadi Hariyadi, and Muhammad Ridho. "Aplikasi Pemasaran dan Penjualan Karangan Bunga Berbasis Website Menggunakan Metode Fifo pada CV. Dikrez Florist." *Rang Teknik Journal* 4.1 (2021): 109-116.
- Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya, Bandung
- Sidharta, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Sri Redjeki Hartono, 2000, makalah "Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen" dalam buku hukum perlindungan konsumen, Mandar Maju, Bandung.
- Mahardika, Putu Surya, "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen", *Kertha Semaya : Jurnal. Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 5 (2015).
- Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis e-commerce*, Mandar Maju, Bandung