

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SAAT MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Dika Agmar Fachurrahman¹, Krisna Ade Saputra², Rudy Defri Susilo³

^{1,2,3} Universitas Tulungagung

Email : itsdikaaf@gmail.com, ade30saputra@gmail.com, rudydefrisusilo@gmail.com

ABSTRACT

e-commerce has ushered in a new chapter in the global economy or digital economy. A high-tech based business, e-commerce brings a new look to traditional business. Online shopping has changed the communication model of producers and consumers in the world. Indonesia already has a legal basis for consumer protection, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and other laws and regulations that regulate the same matter. In this case, consumers must be given various protections. especially those who are very vulnerable to various possibilities that can harm the consumers themselves by traders who carry out buying and selling transactions online. There is no good intention. Online transactions between business people and consumers must have good intentions from the start. If consumers and business actors experience problems in buying and selling transactions, they can use the UUPK facility as a guideline for consumers, especially to fight for their rights to protect their interests. It is possible for commercial actors to find buyers. those who do not have good faith go through a similar process to solve problems. In essence, regulations related to consumer protection are not enough to just be a forum or legal vehicle for consumers and business actors. Several improvements and additions to regulatory substance still need to be added to protect all parties. Given the rapid pace of science, we must also be aware of the possibility of working against us.

Keywords: Consumers, Online Transactions, Consumer Protection Rights

ABSTRAK

e-commerce telah mengantarkan babak baru dalam ekonomi global atau digital economy. Bisnis berbasis teknologi tinggi, e-commerce membawa tampilan baru pada bisnis tradisional. Belanja online mengubah model komunikasi produsen dan konsumen di dunia. Indonesia telah memiliki dasar hukum perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur hal yang sama. Dalam hal ini konsumen harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang sangat rentan terhadap berbagai kemungkinan yang dapat merugikan konsumen itu sendiri oleh para pelaku perdagangan yang melakukan transaksi jual beli secara online. Tidak ada niat baik. Transaksi online antara pelaku bisnis dan konsumen harus memiliki niat baik sejak awal. Apabila konsumen dan pelaku usaha mengalami kendala dalam transaksi jual beli, maka dapat menggunakan fasilitas UUPK sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan haknya untuk melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan pelaku komersial menemukan pembeli yang tidak beritikad baik melalui proses serupa untuk menyelesaikan masalah. Pada hakekatnya, regulasi terkait perlindungan konsumen tidak cukup hanya menjadi wadah atau wahana hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Beberapa perbaikan dan penambahan substansi regulasi masih perlu ditambahkan untuk melindungi semua pihak. Mengingat pesatnya laju ilmu pengetahuan, kita juga harus menyadari kemungkinan merugikan kita.

Kata kunci: Konsumen, Transaksi Online, Hak Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Internet telah mengantarkan babak baru dalam ekonomi global, dan istilah ekonomi digital atau digital economy mulai populer. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan ekonomi yang menggunakan internet sebagai sarana komunikasi. Misalnya, perdagangan semakin berbasis pada e-commerce atau e-commerce Bisnis berbasis teknologi tinggi, e-commerce, telah membawa tampilan baru pada bisnis tradisional, dan komunikasi langsung antara konsumen dan perusahaan telah menjadi komunikasi tidak langsung. Belanja online telah mengubah model bisnis tradisional dengan meningkatkan mode komunikasi produsen dan konsumen di dunia maya. Sistem bisnis yang digunakan di toko online dirancang untuk tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik ini dibuat sejak saat pembelian, konfirmasi, dan pengiriman.

Istilah e-commerce mengacu pada setiap transaksi barang atau jasa melalui penggunaan sarana elektronik. Di sisi lain, pengaruh keberadaan internet terhadap perkembangan teknologi informasi konsumen membuat konsumen semakin pilih-pilih dan selektif dalam memilih produk. Selain itu, bagi produsen, keberhasilan ini berdampak positif dalam mempermudah distribusi produk sehingga menghemat biaya dan waktu.

Di sisi lain, karena para pihak tidak bertemu, ada kemungkinan penipuan atau kecacauan, yang merupakan masalah serius yang perlu diwaspadai. Efek negatif e-commerce cenderung merugikan konsumen. Antara lain produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang dipasok, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Ambil kasus pembelian barang secara online, namun barang yang dibeli tidak sama dengan gambar iklan yang ditampilkan sebagai contoh. Apakah ini termasuk pelanggaran hak konsumen? Bisakah Anda menuntut penjual untuk pengembalian uang atau penggantian pembelian Anda? Oleh karena itu, dokumen ini menjelaskan bagaimana seharusnya perlindungan konsumen dalam menghadapi peristiwa nyata yang terjadi saat ini dan saat ini, yaitu transaksi penjualan e-commerce, berdasarkan ketentuan Undang-undang Pembela Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK).

METODE PENELITIAN

Publikasi ini ditulis dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif atau disebut juga pendekatan perundang-undangan. Kajian ini mengkaji suatu

permasalahan hukum dari perspektif peraturan perundang-undangan yang relevan, serta mengevaluasi dan menelaah konsep hukum yang relevan dari perspektif konsep hukum yang relevan. Dari perspektif normatif, penelitian hukum normatif adalah suatu metode ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan penalaran ilmiah. Sifat normatif dari situasi bahkan lebih jauh dari norma hukum. Tidak semua aturan yang dibuat oleh pembuat undang-undang berpangkat lebih tinggi dianggap sebagai hukum konstruktif. Tujuan penelitian hukum adalah untuk menemukan kebenaran yang konsisten, khususnya apakah kaidah hukum itu sesuai dengan norma hukum, apakah norma hukum yang memuat kewajiban dan sanksi itu sesuai dengan asas hukum, dan apakah tingkah laku seseorang itu sesuai dengan norma hukum. Sesuai atau tidak sesuai dengan norma hukum atau dasar hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Transaksi Jual beli Online (e-commerce)

Ada kesamaan dalam setiap definisi yang diberikan dan digunakan oleh kelompok yang berbeda. Dari ciri-ciri tersebut terlihat jelas bahwa e-commerce pada dasarnya merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang secara signifikan mengubah cara manusia berinteraksi dengan lingkungannya, dalam hal ini dengan mekanisme perdagangan. Cara melakukan transaksi dalam e-commerce Transaksi jual beli yang dilakukan melalui e-commerce biasanya memiliki penawaran jual, penawaran beli, dan komitmen penjualan atau komitmen pembelian. Dengan cara ini, pedagang menyediakan daftar atau katalog barang yang akan dijual.

Saat melalui tahap pemesanan, biasanya produk yang dijual tidak divisualisasikan dalam bentuk gambar, melainkan berupa deskripsi produk. Jenis pembayaran yang ditawarkan bervariasi tergantung layanan yang ditawarkan merchant, seperti kartu kredit, transfer bank, cek, dll. Saat mengisi formulir, minta pelanggan untuk mengisi formulir dengan informasi kontak pelanggan. Jika tombol reset diklik, proses reset semua opsi dan informasi yang dimasukkan oleh pelanggan dan dapat diulang dari awal.

Dalam e-commerce, untuk memilih barang yang akan dibeli, terdapat form yang disebut shopping cart, yang berfungsi seperti shopping cart. Keranjang belanja adalah perangkat lunak di web yang memungkinkan pelanggan melihat toko yang terbuka, lalu

memilih barang untuk 'dimasukkan ke keranjang', dan membelinya saat pembayaran. Software ini akan menghitung ongkos kirim, jumlah dan total harga barang yang akan ditambahkan ke keranjang belanja, dan transaksi masih bisa dibatalkan. Masukkan semua produk yang dibeli ke dalam keranjang belanja, lalu periksa.

Selanjutnya adalah mengisi formulir transaksi berupa data identitas pembeli dan jenis pembayaran yang digunakan. Setelah semua syarat terpenuhi, merchant segera mengirimkan barang pesanan ke customer. Dalam kontrak elektronik semacam itu, Internet adalah media komunikasi yang digunakan para pihak untuk mengadakan kontrak. Namun, hal itu akan berakhir dengan penyerahan atau penyerahan barang dan/atau jasa yang menjadi subyek dari kontrak fisik.

Kontrak elektronik dengan objek transaksi berupa informasi dan/atau layanan. Dalam kontrak elektronik jenis ini, internet merupakan media komunikasi dalam bentuk pembuatan kontrak dan sekaligus media pengiriman atau pengantaran informasi dan/atau layanan yang menjadi subjek kontrak. Dalam perjanjian elektronik, para pihak dalam perjanjian tidak perlu bertemu secara langsung, dan para pihak dalam perjanjian tidak akan bertemu sampai tercapainya kesepakatan, dan mungkin tidak akan pernah bertemu.

2. Perlindungan hukum menurut UUPK

Pasal 4 UUPK menyebutkan hak konsumen meliputi: hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan syarat serta jaminan yang dijamin; hak memperoleh syarat dan jaminan sehubungan dengan informasi barang dan/atau jasa yang benar, jelas dan jujur; hak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau tidak sesuai dengan kesepakatan; dan lain-lain.

Sedangkan menurut Pasal 7 UUPK, kewajiban peserta niaga antara lain: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang keadaan dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; atau barang dan/atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, dll, memberikan kompensasi, kompensasi dan/atau penggantian, dll.

Menurut pasal ini, spesifikasi barang yang Anda terima tidak sesuai dengan barang yang tertera di iklan/foto penawaran barang dan merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi merchant untuk memperdagangkan barang tersebut.

Sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya.

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

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, tetap dianggap sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE. Kontrak elektronik itu sendiri menurut Pasal 48(3) PP PSTE sekurang-kurangnya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan transaksi elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terjadi pembatalan kontrak oleh kedua belah pihak; atau hak untuk meminta penggantian produk dalam hal cacat tersembunyi; pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik. Oleh karena itu, transaksi elektronik yang terjadi dalam kasus tersebut dapat menggunakan UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum penyelesaiannya.

Berkenaan dengan perlindungan konsumen, Pasal 49(1) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku perdagangan yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang syarat-syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Lebih lanjut ditegaskan pada paragraf selanjutnya bahwa pelaku komersial perlu memberikan informasi yang jelas tentang penawaran kontrak atau iklan. Nah disini muncul pertanyaan, bagaimana jika produk yang sampai ke tangan konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan?

Pasal 49(3) PP PSTE mengatur hal ini, dimana pelaku usaha harus memberi konsumen jangka waktu pengembalian barang jika tidak sesuai dengan perjanjian atau jika ada 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 wanpretasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

4. Tinjauan Terhadap Upaya Penyelesaian Sengketa

Sengketa e-commerce internasional dapat diselesaikan, terutama yang melibatkan sengketa nilai kecil di forum yang tepat, yaitu dengan Online Dispute Resolution (ODR) atau

Online APS, yang merupakan cara praktis untuk memberikan solusi yang memadai, ekonomis, dan efektif kepada pelanggan. dan mengurangi keputusan kasus di negara asing. Ada beberapa keuntungan bagi pembeli dan pihak bisnis yang bertransaksi e-commerce dalam menyelesaikan sengketa melalui ODR, antara lain:

Pertama, hemat waktu dan uang. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya yang terkait dengannya. Kecepatan ODR adalah salah satu keunggulan dasarnya, partai dan netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, tidak perlu hadir pada waktu yang bersamaan, tenggat waktu antar pengajuan bisa singkat, penyelesaian bisa dilakukan di atas kertas.

Kedua, biasanya, biaya layanan penyelesaian sengketa perdata merupakan kombinasi dari biaya lembaga penyelesaian sengketa, biaya dan biaya pihak netral, biaya pihak, dan biaya. hukum. Dalam ODR, sebagian dari biaya ini tidak ada atau berkurang secara signifikan.

Ketiga, pihak yang menggunakan akses internet lebih percaya diri dalam menghadapi proses yang dilaluinya, karena dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses tersebut.

Keempat, jika para pihak enggan untuk bertatap muka, mereka dapat menghindari pertemuan dengan pihak lain. Para pihak dapat menghindari rasa takut diintimidasi dalam prosesnya. Ini adalah masalah psikologis.

Berdasarkan penyelesaian sengketa alternatif offline atau tradisional, juga dapat dibagi menjadi bentuk-bentuk penyelesaian sengketa online (ODR) yang dapat dilakukan melalui Arbitrase Online. Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan elektronik juga menginspirasi penyelesaian sengketa secara elektronik. Di tengah gejolak sistem hukum yang tidak mengikuti pesatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menorehkan gagasan penyelesaian sengketa secara online, dalam bentuk arbitrase online (electronic arbitration).

Arbitrase online adalah opsi yang menarik untuk menyelesaikan sengketa e-niaga. Karakteristik transaksi internet adalah transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan konsumen dan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat menimbulkan sengketa. Dimana sengketa tersebut memiliki nilai nominal yang sangat kecil, namun membutuhkan

penyelesaian yang cepat, serta dengan biaya yang tidak terlalu tinggi. Berbagai upaya telah dilakukan, termasuk menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa Online, seperti arbitrase online. Penyelesaian sengketa online dimulai pada tahun 1995 dengan pembentukan Hakim Virtual di Pusat Hukum dan Teknologi Vilanova.

Tujuannya adalah menjadi penyedia layanan penyelesaian sengketa khususnya sengketa online. Kasus pertama diajukan pada tahun 1996. Dalam kasus tersebut, seseorang menggugat karena telah menerima iklan yang tidak diinginkan melalui email yang dikirim menggunakan alamat American Online (AOL). AOL setuju untuk menanggapi gugatan ini, dan hakim virtual yang menangani kasus tersebut mengabulkan tuntutan penggugat dan memerintahkan AOL untuk tidak lagi mengirimkan email yang berisi iklan.

Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa online lainnya tidak jauh berbeda dengan arbitrase tradisional dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Perbedaannya hanya pada metode yang digunakan yaitu penggunaan fasilitas elektronik dan implementasinya. Dalam arbitrase online, pendaftaran kasus, pemilihan arbiter, pengajuan dokumen, musyawarah arbiter dalam kasus pengadilan arbitrase dengan lebih dari satu arbiter, pengambilan keputusan dan pemberitahuan keputusan dilakukan secara online.

KESIMPULAN

Saat ini, transaksi jual beli melalui e-commerce berkembang pesat terutama di wilayah hukum Indonesia. Indonesia telah memiliki dasar hukum perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur hal yang sama.

Dalam hal ini konsumen harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang sangat rentan terhadap berbagai kemungkinan yang dapat merugikan konsumen itu sendiri oleh para pelaku perdagangan yang melakukan transaksi jual beli secara online. Tidak ada niat baik. Transaksi online antara pelaku bisnis dan konsumen harus memiliki niat baik sejak awal.

Apabila konsumen dan pelaku usaha mengalami kendala dalam transaksi jual beli, maka dapat menggunakan fasilitas UUPK sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan haknya untuk melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan

pelaku komersial menemukan pembeli yang tidak beritikad baik melalui proses serupa untuk menyelesaikan masalah.

Pada hakekatnya, regulasi terkait perlindungan konsumen tidak cukup hanya menjadi wadah atau wahana hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Beberapa perbaikan dan penambahan substansi regulasi masih perlu ditambahkan untuk melindungi semua pihak. Mengingat pesatnya laju ilmu pengetahuan, kita juga harus menyadari kemungkinan merugikan kita.

DAFTAR PUSTAKA

- Retno Sari Dewi. (2015). Perlindungan Hukum Transaksi E-Commerce. *Private Law*, 7(2), 71.
- 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
- 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.