



# **ASPEK-ASPEK**

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PADA JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK**

## **PENDAHULUAN**

- \*. Hubungan perniagaan antara konsumen dengan pelaku usaha terkait dengan obyek perjanjian berupa suatu barang ataupun jasa yang diperjanjikan.
- \*. Transaksi perdagangan awalnya dilakukan secara langsung, produsen menyerahkan barang langsung kepada konsumen langsung membayar harga barang, saat ini hal itu jarang terjadi karena barang-barang diproduksi secara massal dan melibatkan rantai perdagangan yang panjang.
- \*. Perjanjian jual beli yang terjadi antara penjual dengan pembeli terkadang dibuat dalam bentuk perjanjian standar atau klausula baku yang isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual

## JENIS AKTIVITAS PERNIAGAAN ELEKTRONIK

E-Commerce atau perniagaan elektronik merupakan semua bentuk transaksi perdagangan barang ataupun jasa yang menggunakan media perantara internet. Didalam *e-commerce* setidaknya ada 4 jenis aktivitas yang terjadi, yaitu:

1. B2B atau Business to Business; terjadi saat suatu perusahaan menjual sebuah produk atau layanan kepada perusahaan lain, biasanya dilakukan dengan jumlah dana dan produk yang tidak sedikit. Contoh: Electronic City.
2. B2C atau Business to Consumer; terjadi saat perusahaan menawarkan langsung produk atau layanannya kepada calon konsumen, biasanya pebisnis menjual barang dengan cara mengecer. Contoh: Lazada, Blibli, dan Shopee.
3. C2C atau Consumer to Consumer; yaitu konsumen menjual barang ke konsumen lainnya secara individu. Contoh: OLX dan Kaskus.
4. C2B atau Consumer to Business; individu menjual produk atau jasa kepada suatu perusahaan besar. Seseorang dengan kemampuan khusus, seperti *graphic designer* dapat menawarkan jasanya dan membuatkan logo untuk perusahaan yang menjadi kliennya, atau seorang penulis membuatkan tulisan untuk penerbit, dan sebagainya. Contoh: Freelancer.

Marketplace / Online store

Promosi

Order



Pembayaran



Seller



Buyer

Memproses order



Jasa Pengiriman Barang

Kirim Produk



## KOMPONEN TRANSAKSI ONLINE:

- 1. Store/Marketplace; marketplace** (suatu tempat di internet dimana banyak pihak berkumpul untuk melakukan proses transaksi jual beli, ada yang ingin mencari suatu barang dan ada pihak lain yang sedang ingin menjual barang) **online store** (pembeli bisa langsung memesan kepada penjual, atau hanya satu toko yang menjual). Contoh marketplace: BukaLapak, TokoPedia, dll. Sedangkan contoh online store: Lazada, Zalora, BerryBenka, dll).
- 2. Penjual dan Pembeli;** Penjual adalah yang menjual barang/jasanya kepada konsumen, sedangkan pembeli adalah orang yang membeli barang yang dijual. Berikut adalah faktor mengapa konsumen memilih belanja online: Kemampuan Finansial, Lebih banyak promo yang ditawarkan ketika belanja online, Ketika melihat keluarga/teman yang memiliki barang baru, terkadang konsumen jadi ingin ikut membelinya walaupun tidak selalu butuh, Iklan atau promosi di media massa.
- 3. Payment Gateway;** adalah teknologi yang berfungsi untuk meneruskan otorisasi dalam pemrosesan transaksi antara pedagang (merchant) dengan bank sehingga pelanggan bisa membayar menggunakan transfer bank, kartu kredit, virtual account, debit, e-wallet, dan gerai minimarket
- 4. Jasa Pengiriman;** Pengemasan Barang, Jenis dan kekuatan pengemasan sangat berpengaruh terhadap barang yang akan dikirim, apakah barang tersebut bisa selamat tanpa kerusakan yang berarti atautkah tidak. Sedangkan dari perspektif pelanggan, mereka mengharapkan perusahaan menyediakan layanan yang baik dalam hal pengiriman, biaya, dan tepat waktu.

## **TRANSAKSI ELEKTRONIK**

\*. Pasal 1 ayat (2) UU No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

\*. Pasal 1 ayat (17) UU No. 19 tahun 2016 t IITE menyatakan Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

\*. Dalam perjanjian secara elektronik ini terlihat adanya pergeseran makna dari kesepakatan sebagai keinginan atau kehendak para pihak yang membuat perjanjian, sehingga muncul berbagai macam perjanjian baku/kontrak standar yaitu kontrak yang dibuat atas kehendak salah satu pihak saja.

## Kontrak Elektronik

- \*. Kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet (*website*) secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini dapat pula oleh penjual), untuk ditutup secara digital oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen/pembeli)
- \*. Pada kontrak elektronik, bentuk dan isi kontraknya merupakan keinginan dari penjual/pelaku usaha saja secara sepihak, sementara itu pembeli/konsumen hanya dapat mengikuti dan melakukan isi kontrak tersebut, walaupun pembeli dapat juga tidak menyetujui isi perjanjian tersebut, berarti tidak terjadi hubungan hukum antara penjual dengan pembeli. Oleh karena itu dikenal adagium *take it or leave it*
- \*. Berdasarkan azas konsensualisme, perjanjian dianggap ada seketika setelah ada keta sepakat, artinya dalam hal ini pada saat kedua pihak setuju tentang barang dan harga, yang menyebabkan lahirnya perjanjian jual beli secara sah.

## Perlindungan Konsumen Menurut UU ITE dan PP PSTE

- \*. Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Baru Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan.
- \*. Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.
- \*. Kontrak elektronik itu sendiri menurut pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut;
  1. data identitas para pihak;
  2. objek dan spesifikasi;
  3. persyaratan transaksi elektronik;
  4. harga dan biaya;
  5. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
  6. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
  7. **pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.**

## **Perlindungan Konsumen Menurut UU ITE dan PP PSTE**

\*. 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.

\*. Pasal 49 ayat (2) PP PSTE menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

\*. 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.

Dalam hal ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), dapat menggugat pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang kita lakukan dengan penjual.

## Undang-undang Perlindungan Konsumen

\*. **Pasal 8 ayat (1) huruf f** ; 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.

\*. **Pasal 4 huruf h** ; **konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian** apabila barang dan/atau jasa yang diterima **tidak sesuai dengan perjanjian** atau tidak sebagaimana mestinya.

\*. **Pasal 7 ayat (7)** ; pelaku usaha **wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian** apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan **tidak sesuai dengan perjanjian**.

\*. Pelaku usaha yang melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi dapat dipidana berdasarkan **pasal 62 ayat (1) UU perlindungan konsumen** dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak rp2 miliar.

## **PENIPUAN ONLINE**

penipuan *online* merupakan tindak pidana yang sama dengan penipuan konvensional yang diatur baik dalam **KUHP** lama yang masih berlaku pada saat ini dan UU No. 1 Tahun 2023 (KUHP baru) yang berlaku 2025

KUHP LAMA PASAL 378	KUHP BARU	
	PASAL 492	PASAL 493
Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan nama palsu atau martabat palsu; dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam, karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun.	Setiap orang yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau kedudukan palsu, menggunakan tipu muslihat atau rangkaian kata bohong, menggerakkan orang supaya menyerahkan suatu barang, memberi utang, membuat pengakuan utang, atau menghapus piutang, dipidana karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak kategori V, yaitu Rp500 juta.	Dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak kategori IV yaitu Rp200 juta, penjual yang menipu pembeli: a. dengan menyerahkan barang lain selain yang telah ditentukan oleh pembeli; atau b. tentang keadaan, sifat, atau banyaknya barang yang diserahkan.

**UU ITE** dan perubahannya tidak mengatur eksplisit mengenai penipuan *online*. **Pasal 28 ayat (1) UU ITE** menyatakan bahwa setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak **menyebarkan berita bohong dan menyesatkan** yang mengakibatkan **kerugian konsumen dalam transaksi elektronik** dipidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar.

Pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE harus memperhatikan:

- Delik pidana dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE bukan merupakan delik pemidanaan terhadap perbuatan menyebarkan berita bohong (hoaks) secara umum, melainkan perbuatan menyebarkan berita bohong dalam konteks transaksi elektronik seperti transaksi perdagangan daring;
- Berita atau informasi bohong dikirimkan melalui layanan aplikasi pesan, penyiaran daring, situs/media sosial, lokapasar (*marketplace*), iklan, dan/atau layanan transaksi lainnya melalui sistem elektronik;
- Bentuk transaksi elektronik bisa berupa perikatan antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen atau pembeli;
- Pasal 28 ayat (1) UU ITE tidak dapat dikenakan kepada pihak yang melakukan wanprestasi dan/atau mengalami *force majeure*;
- Pasal 28 ayat (1) UU ITE merupakan delik materiil, sehingga kerugian konsumen sebagai akibat berita bohong harus dihitung dan ditentukan nilainya;

## **Bentuk Penipuan *Online***

Beberapa bentuk penipuan *online* dalam bidang jual beli yang lazim terjadi:

- Barang/produk yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan;
- Barang/produk adalah barang tiruan;
- Identitas pelaku usaha atau konsumen fiktif;
- Penipuan harga diskon terhadap barang/produk yang ditawarkan, yakni barang/produk yang diterima bekas, tidak layak pakai, bahkan tidak dikirimkan.

## **Laporan Penipuan *Online***

Melalui [CekRekening.id by Kominfo](https://cekrekening.id), dengan tahapan sebagai berikut:

- Masukkan data nomor rekening yang ingin dilaporkan (dapat berupa nomor bank atau *e-wallet*);
- Masukkan biodata yang dilaporkan dan kategori penipuan (kategori dapat berupa narkoba, obat terlarang, pemerasan, prostitusi *online*, pinjaman *online*, dan lainnya);
- Masukkan biodata pelapor;
- Jelaskan kronologi kejadian;
- Unggah bukti kronologi.



**SELAMAT BELAJAR ...**

