

### **BAB III**

#### **BENTUK UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH KONSUMEN SORGUM APABILA TERJADI WANPRESTASI**

Sebagai konsumen tentunya ingin mendapat pelayanan terbaik dari pelaku usaha. Namun seringkali perbuatan pelaku usaha malah merugikan konsumen.<sup>50</sup> Penjualan makanan kadaluarsa, cacat tersembunyi pada barang yang baru dibeli, pemberian informasi yang tidak benar ataupun tindakan pelayanan yang kurang memuaskan kerap kali dirasakan konsumen walaupun sudah membayar cukup mahal untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.<sup>51</sup> Padahal konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar tentang kondisi barang dan jasa, hak untuk mendapat perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut dan hak lainnya yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>52</sup>

Masih banyak konsumen yang belum paham tentang hak serta perlindungan hukum bagi mereka. Sehingga ketika dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen tidak tahu langkah-langkah yang harus ditempuh untuk menuntut pemenuhan haknya. Sepanjang tahun 2013 sampai 2017, perkara konsumen yang paling

---

<sup>50</sup> Ashabul Kahpi, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim', *El-Iqthisadi: Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 1.1 (2019)

<sup>51</sup> Ari Purwadi, 'Sistem Tanggung Jawab Periklanan Pada Perlindungan Konsumen', *Yuridika, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya*, 16.5 (2001).

<sup>52</sup> Ari Purwadi, 'Perlindungan Hak Konsumen Sebagai Bagian Dari Perlindungan Hak Asasi Manusia', *Perspektif*, 8.3 (2003), 175–86.

banyak masuk ke BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional). Jumlahnya bisa mencapai ratusan perkara dari berbagai jenis sengketa. Berkas kasus tersebut lantas dilimpahkan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk ditangani lebih lanjut. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa BPSK merupakan lembaga peradilan konsumen di Daerah Tingkat II seluruh Indonesia. Tugas utamanya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen sekaligus menangani penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan umum.<sup>53</sup> Adapun anggota BPSK terdiri dari aparatur pemerintah, pelaku usaha, konsumen dan produsen yang mendapatkan amanah khusus dari Menteri. Selama menangani kasus konsumen, BPSK berhak melakukan pemeriksaan validasi laporan, meminta bukti hasil tes laboratorium, serta bukti lain terkait pihak yang bersengketa.

#### **A. Bentuk Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli konvensional dan Transaksi *E-Commerce***

Mencantumkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan ditawarkan kekonsumen dalam setiap produk yang dipasarkan secara online lebih bersifat informasi agar konsumen tidak dirugikan atas barang yang akan dibelinya, yang pada hal ini merupakan bagian dari perlindungan hukum bagi konsumen, karena pangan berkaitan langsung dengan keamanan, keselamatan jiwa dan kesehatan manusia, artinya Kebutuhan akan pangan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia. Kebutuhan ini berkaitan erat

---

<sup>53</sup> Yusuf Shofie, 'Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan', *ADIL: Jurnal Hukum*, 4.1 (2013), 49–85.

dengan kesehatan, keselamatan serta kesejahteraan manusia yang mengkonsumsinya.

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang dilakukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.<sup>54</sup> Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa,<sup>55</sup> adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara konsumen dengan pelaku usaha. Marhainis Abdulhay menyatakan bahwa wanprestasi adalah apabila pihak-pihak yang seharusnya berprestasi tidak memenuhi prestasinya.<sup>56</sup>

### **1. Bentuk-bentuk Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Konvensional**

Seorang debitur baru dikatakan wanprestasi apabila telah diberikan somasi atau teguran berpiutang (kreditur) kepada si berutang (debitur) agar memenuhi prestasi oleh kreditur atau juru sita.<sup>57</sup> Somasi tersebut minimal telah dilakukan sebanyak tiga kali oleh kreditur atau juru sita. Apabila somasi tersebut tidak diabaikan, maka kreditur berhak membawa persoalan itu

---

<sup>54</sup> H S Salim, 'Hukum Perjanjian: Teori & Teknik Penyusunan Perjanjian' (Sinar Grafika, Jakarta, 2003).

<sup>55</sup> I Made Aditia Warmadewa and I Made Udiana, 'Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Baku', *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5.2 (2016).

<sup>56</sup> Dermina Dalimunthe, 'Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)', *Jurnal AL-MAQASID: Jurnal Ilmu Kesyarahan Dan Keperdataan*, 3.1 (2017), 12–29.

<sup>57</sup> Mitia Intansari and I Made Walesa Putra, 'Kedudukan Kreditur Pemegang Hak Tanggungan Dalam Hal Debitur Wanprestasi', *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5.2 (2016).

keadilan. Dan pengadilanlah yang akan memutuskan apakah debitur wanprestasi atau tidak.

Adapun bentuk-bentuk wanprestasi sebagaimana yang dimaksud sebagai berikut:

1. Tidak melaksanakan apa yang sanggup akan dilakukannya
2. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan
3. Dalam kasus ini walaupun pihak pembeli telah membayar panjar untuk awal harga jual barang kepada penjual, tetapi sisanya tidak dibayarnya, pihak pembeli berarti telah wanprestasi untuk sebagian kewajibannya dalam perjanjian jual beli ini.
4. Melaksanakan perjanjian yang diperjanjikan, tetapi terlambat.
5. Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Pada perjanjian jual beli perihal apabila timbul perselisihan antara kedua belah pihak maka para pihak dapat menyelesaikan dengan cara:

1. Dilakukan penyelesaian secara musyawarah dan jika belum selesai
2. Dapat dilakukan lewat pengadilan dimana perjanjian tersebut dibuat.

## **2. Bentuk-Bentuk Wanprestasi Dalam Transaksi *E-Commerce***

Transaksi e-commerce merupakan perjanjian jual beli juga seperti yang dimaksud oleh kitab undang-undang hukum perdata Indonesia. Karena merupakan suatu perjanjian, maka melahirkan apa yang disebut sebagai prestasi, yaitu kewajiban suatu pihak untuk melaksanakan hal-hal yang ada

dalam suatu perjanjian. Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada pihak-pihak tertentu. Wanprestasi merupakan suatu prestasi yang buruk, yaitu para pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai isi perjanjian. Wanprestasi seorang konsumen atau pelaku usaha yang lalai terhadap janjinya dapat berupa:

1. Tidak melaksanakan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan janjinya;
3. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi kadaluwarsa;
4. Melakukan sesuatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Jika salah satu dari empat (4) macam kondisi tersebut terjadi, maka konsumen secara perdata dapat menggugat penjual *online* dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam *display home page/web site*).

## **B. Bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Shidarta<sup>58</sup> menyatakan: “*Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mempunyai sifat melindungi konsumen beserta hak-haknya*”.

---

<sup>58</sup> Shidarta, G, ‘Hukum Perlindungan Konsumen’, Jakarta: Grasindo, 2000

Salah satu bentuk upaya tersebut yaitu dikeluarkannya peraturan yang memuat persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam melakukan aktifitas produksi sehingga barang atau jasa yang dihasilkannya menjadi aman untuk dikonsumsi. Pemenuhan kondisi syarat oleh pelaku usaha adalah wajib, sebagai akibatnya jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya tersebut atau hanya melaksanakan sebagiannya saja berarti dianggap telah melakukan pelanggaran, dan juga resiko yang akan muncul yaitu barang atau jasa menjadi tidak aman untuk dikonsumsi karena tidak tercapainya baku mutu yang sudah ditetapkan.

Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dari tahap praproduksi hingga tahap pasca produksi secara umum telah meliputi seluruh bentuk proteksi (perlindungan) terhadap konsumen.<sup>59</sup> Apapun adanya kita dan apa pun jadinya kita, seluruh anggota masyarakat pada hakikatnya adalah konsumen dari barang dan jasa yang diberikan oleh pengusaha, dan Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan pula memiliki sifat melindungi konsumen bersama hak-haknya.<sup>60</sup> Pangan dan pengolahan pangan adalah tanggung jawab yang besar dan berat sehingga pelaku usaha wajib bisa menjamin keamanan produknya.

Sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK tentang perlindungan konsumen, yang berbunyi “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui atau

---

<sup>59</sup> Suwandono, Agus, and Susilawati S Dajaan, ‘Hukum Perlindungan Konsumen’, 2015

<sup>60</sup> Negoro, Galih Pamenang Suryo, ‘Perlindungan Hukum Konsumen Di Indonesia Ditinjau Dari Perpektif Hukum Islam’ (Universitas Islam Indonesia, 2016)

diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Apabila terjadi suatu sengketa maka bisa dilakukan melalui cara-cara berikut ini:

**1. Penyelesaian sengketa dengan cara damai,** Jalan damai untuk menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan. Pun penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di dalam pasal tersebut terdapat aturan syarat-syarat, kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat (dading).

**2. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga/instansi yang berwenang (litigasi),** Sengketa konsumen yang diselesaikan di Pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur pemilihan penyelesaian sengketa baik diluar maupun di pengadilan tergantung dari kesepakatan para pihak. Pada umumnya, proses beracara sengketa perlindungan konsumen di pengadilan dapat berupa gugatan perorangan biasa, gugatan sederhana, *class action* atau gugatan yang diajukan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah/instansi terkait. Jenis gugatan ini tergantung pada siapa yang dirugikan, jumlah orang yang dirugikan dan besarnya kerugian yang ditimbulkan.

Jika menggunakan upaya ini wajib mengikuti aturan-aturan di peradilan umum. Pun segala keputusannya berada di tangan majelis yang menangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.

### 3. **Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (non litigasi) UUPK Nomor 8**

Tahun 1999 memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Berikut alur penyelesaian sengketa melalui BPSK:<sup>61</sup>

#### **a. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan**

- Pengajuan gugatan dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen
- Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal tergugat. Lokasi BPSK biasanya di ibu kota kabupaten atau kotamadya. Jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, ia diperkenankan mengirim kuasanya. Begitu pula ketika penggugat meninggal dunia, sakit, atau lanjut usia, pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris yang bersangkutan. Cara mengajukan permohonan gugatan tersebut boleh secara lisan maupun tertulis. Asalkan semua itu memenuhi syarat undang-undang. Setelah menentukan perwakilan, selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah diterima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal

---

<sup>61</sup> Murni Murni and Sri Maharani MTVM, 'Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen', *Arena Hukum*, 8.2 (2016), 203–16.



- dan nomor pendaftaran. Lalu, bagaimana jika berkas permohonan tidak lengkap atau keluar dari aturan Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam kasus ini, BPSK berhak menolak pengajuan permohonan. Hal itu pun dilakukan ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Sebaliknya, kalau permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui BPSK
- Terkait pengaduan ini, BPSK melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

**b. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Setelah tergugat memenuhi panggilan kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya. Penyelesaian sengketa konsumen wajib diselesaikan dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan melalui persidangan dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sebelum dimulai konsiliasi ataupun mediasi, BPSK membentuk majelis yang berjumlah ganjil sedikitnya 3 orang ditambah 1 orang panitera. Majelis ini nantinya akan menyelesaikan sengketa konsumen melalui

konsiliasi maupun mediasi tersebut. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis. Agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis.

Berikut ini metode yang bisa dipilih:

**1) Mediasi.** Proses ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK. Fungsi BPSK hanya sebagai penasihat. Sementara penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa.

#### **Prosedur Mediasi**

- a. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - b. Saksi dan ahli dipanggil oleh majelis apabila diperlukan;
  - c. Majelis bersifat aktif mendamaikan dan memberikan saran terkait sengketa konsumen;
  - d. Majelis menerima dan mengeluarkan ketentuan terkait hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha;
  - e. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Hasil dari konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.
- 2) Konsiliasi.** Metode konsiliasi digunakan dalam penuntasan masalah konsumen di luar pengadilan. Majelis bertugas untuk mendamaikan

pihak yang bersengketa. Namun, majelis hanya sebagai konsiliator (pasif). Sementara itu, hasil putusan diserahkan kepada pihak penggugat dan tergugat.

### **Prosedur Konsiliasi**

- a. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
  - b. Apabila diperlukan, majelis memanggil saksi dan ahli;
  - c. Majelis bersifat pasif dan proses penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik bentuk dan jumlah ganti ruginya;
  - d. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;
  - e. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.
- 3) Arbitrase.** Pada metode arbitrase, para majelis berlaku aktif dalam menyelesaikan perkara pihak yang bersengketa. Khusus arbitrase, penyelesaian masalah dilakukan melalui pengadilan negeri dan kasasi Mahkamah Agung. Karena itu, putusan akhir berada di tangan MA pengaduan dianggap selesai pada tahap ini.

### **Prosedur Arbitrase**

- a. Para pihak memilih arbitor untuk menjadi Ketua dan Anggota Majelis;

- b. Pada hari sidang pertama, Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua pihak yang bersengketa;
- c. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis BPSK;
- d. Atas putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK ke Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

**c. Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha**

Apa pun putusan BPSK, semua itu bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang merasa dirugikan. Melihat peraturan dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) tidak mungkin bisa diajukan banding. Hal senada juga diungkapkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Namun, sebaliknya di Pasal 56 ayat (2) UUPK di situ tertulis, bahwa ada peluang untuk mengajukan banding ke pengadilan negeri setempat. Pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Putusan arbitrase Majelis BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan serta dapat memuat sanksi administratif. Jika para pihak menolak putusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Putusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) bersifat final dan mengikat. Apabila para pihak menolak putusan BPSK, maka:

1. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut;
2. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan yang diajukan, paling lama 21 hari sejak diterimanya keberatan;
3. Pelaku usaha yang tidak puas dengan putusan Pengadilan Negeri dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam jangka waktu paling lambat 14 hari. Mahkamah Agung akan mengeluarkan putusannya paling lambat 30 hari sejak menerima permohonan kasasi atas keberatan tersebut.

Kasus yang sering terjadi pada sistem perdagangan online adalah bahwa penjual tidak mengirimkan barangnya meskipun pembayaran telah dilakukan atau barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai yang dikarenakan gambar yang diiklankan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan barang yang diterima oleh konsumen atau pembeli.

Dalam hal ini negara yang mempunyai lembaga negara berupa pemerintah memberikan perlindungan serta memberikan kepastian hukum berupa Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara esensi melarang setiap orang atau para pelaku usaha untuk menyebarkan berita bohong yang menyesatkan serta mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dalam hal ini apabila konsumen dirugikan maka dapat mengajukan gugatan kepada pihak penyelenggara transaksi online.

Terkait dengan aspek hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara online terutama dalam upaya untuk melindungi konsumen, adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornament utama dalam bisnis. Transaksi jual beli secara online seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di dalam pemenuhan hak dan kewajiban ini tidak selamanya mulus. Sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>62</sup>

Pelaku usaha yang mengelak serta tidak mau bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami konsumen, pemerintah melahirkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pelaksanaan dari reformasi hukum sebagai perkembangan alternatif untuk penyelesaian sengketa baik dengan menggunakan pengadilan atau di luar pengadilan. Berhubungan dengan Undang-Undang ini pemerintah membuat sebuah badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha di luar pengadilan.

## **B. Konsekuensi Bagi Para Pihak Yang Tidak Melaksanakan Putusan**

Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari, maka dianggap menerima putusan BPSK dan wajib melaksanakannya paling lambat 5 hari kerja setelah melampaui batas waktu mengajukan keberatan. Jika

---

<sup>62</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hal. 8

pelaku usaha tidak melaksanakan putusan tersebut, maka BPSK dapat melimpahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

Karena resiko pembeli lebih besar dalam melakukan transaksi *e-commerce*, maka berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan apabila dengan sengaja tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat atau disepakati maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi, adapun bentuk kelalaian atau kealpaan (wanprestasi) seperti:

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- b. melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan;
- c. melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilaksanakan;

Pada prinsipnya, kerugian yang harus diberikan oleh debitur dalam hal adanya wanprestasi terhadap suatu perjanjian adalah hanya sebatas kerugian dan kehilangan keuntungan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi tersebut. Bentuk ganti rugi yang terdapat didalam KUHPerdara yaitu berupa: biaya-biaya yang ditimbulkan, kerugian-kerugian serta bunga.