

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA MASYARAKAT SELAKU PENGGUNA JASA LAYANAN PINJAMAN ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF ASAS KEAMANAN DAN KESELAMATAN KONSUMEN

3.1 Perlindungan Hukum Debitur yang Menggunakan Layanan Pinjaman Online.

Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.²⁹ Perlindungan hukum ialah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna mewujudkan ketertiban dan ketenteraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia yang layak.

Pengguna jasa pinjaman *online* dapat dikategorikan sebagai konsumen, memiliki hak-hak sebagaimana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah hubungan hukum keperdataan, tetapi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana

²⁹ Hukum Online, “Perbedaan Perlindungan dan Penegakan Hukum”, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perbedaan-perlindungan-dan-penegakan-hukum-lt6230577e1a784/>, diunduh tanggal 14 September 2023.

bagi pelanggar hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Ayat (3) menentukan, bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Hubungan antara pengguna dan penyelenggara layanan pinjaman *online* terikat oleh suatu perjanjian yang menggunakan media elektronik bisa saja dalam perjanjian yang ditandatangani dengan tandatangan digital. Kemudian, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik pada Pasal 26 ayat 1 juga mengatur terkait penggunaan informasi terkait data pribadi setiap orang tidak boleh dilanggar privasinya, jika tidak orang yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan, kemudian sanksinya diatur pada Pasal 27 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta Rupiah) dan Pasal 45B kesengajaan dan tanpa hak mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi seseorang dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

Adanya aturan dengan tujuan memberikan perlindungan kepada pengguna layanan pinjaman *online*, namun memang belum mampu mencegah terjadinya pelanggaran terhadap pengguna layanan pinjaman *online*. Pelanggaran tersebut kini ternyata telah mengarah kepada ancaman dan teror terhadap para pengguna layanan pinjaman online yang dianggap lalai dalam melakukan pembayaran.

Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) sebagai aturan dasar hak asasi manusia pada hakekatnya telah menentukan bahwa tidak seorang pun boleh diganggu urusan pribadinya atau hubungan surat menyuratnya dengan sewenang-wenang dan juga tidak diperkenankan melakukan pelanggaran atas kehormatan dan nama baiknya. Setiap orang memiliki hak mendapat perlindungan hukum terhadap gangguan atau pelanggaran seperti ini. Kemudian, Pasal 19 Ayat (2) UU HAM menentukan, bahwa tidak seorangpun atas putusan pengadilan boleh dipidana penjara atau kurungan berdasarkan atas alasan ketidakmampuan untuk memenuhi suatu kewajiban dalam perjanjian utang maupun piutang. Pasal tersebut menjelaskan bahwa ketidakmampuan membayar pinjaman tidak dapat dijadikan alasan dalam melakukan pemidanaan terhadap pengguna layanan pinjaman *online*, jika dipidanakan berarti penegak hukum telah melanggar aturan tersebut diatas.

Sebagaimana telah diatur perlindungannya melalui peraturan perundang-undangan, tetapi dirasa perlu adanya upaya pemerintah untuk mencegah dan menangani berbagai kasus kejahatan serta penyelesaian sengketa yang terjadi antara penyelenggara dan pengguna layanan pinjaman *online*. Adapun bentuk perlindungan tersebut dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:³⁰

1. Perlindungan yang bersifat preventif

Perlindungan hukum yang salah satunya dilakukan melalui upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan instansi lainnya

³⁰ Dewa Ayu Trisna Dewi & Ni Ketut Supasti Darmawan, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman dan Hak-Hak Pribadi Pengguna", *Jurnal Acta Comitas*, No. 2, Vol.6. 2021, h.271.

untuk mencegah terjadinya sengketa, dilakukan dalam rangka memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pinjaman online dari berbagai aspek baik legalitas, suku bunga, metode penawaran dan sebagainya terkait dengan Pinjaman online. Selain itu juga perlu melakukan koordinasi dengan Kementerian Hukum dan HAM dalam hal ini Badan Pembinaan Hukum Negara (BPHN) agar dapat membantu dalam memberikan penyuluhan hukum mengenai dampak dari penggunaan pinjaman *online* illegal terutama yang berkaitan dengan pelanggaran HAM yang marak dilakukan di Indonesia dewasa ini. Upaya ini sifatnya adalah sebagai bentuk pencegahan sebelum terjadinya layanan pinjaman *online* illegal antara kreditur dan debitur.

2. Perlindungan yang bersifat refresif

Perlindungan hukum yang tujuannya untuk menyelesaikan sengketa yang telah ada dalam artian adalah telah terjadi masalah akibat adanya pinjaman *online* yang dilakukan antara hubungan debitur dan kreditur, apabila ada pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan agar sengketa kepada pihak yang berwenang dan dengan harapan dapat segera terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pada dasarnya suatu peraturan ditetapkan bertujuan untuk memberikan perlindungan. Hal ini juga dapat terlihat pada berbagai peraturan yang terkait dengan teknologi informasi yang berupaya memberikan perlindungan kepada para penggunanya. Salah satunya adalah

dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 10/POJK.05/2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi berupaya mewajibkan penyelenggara untuk menerapkan prinsip dasar dari perlindungan pengguna yaitu transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, dan penyelesaian sengketa pengguna secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Sebagaimana disebutkan pada Pasal 79 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 10/POJK.05/2022 bahwa dapat dilakukan penyelesaian hak dan kewajiban pengguna dengan upaya pengalihan portofolio pendaan yang belum dilunasi dan/atau mekanisme lain yang disepakati oleh pengguna. Kemudian di Pasal 80, dijelaskan lebih lanjut mengenai upaya penyelesaian kewajiban dengan pengalihan portofolio melalui pengumuman rencana penghentian kegiatan usaha melalui system elektronik yang digunakan oleh penyelenggara dan surat dan/atau pengumuman melalui media lain kepada setiap pengguna, dengan syarat pengalihan bahwa tidak akan mengurangi hak pengguna, dilakukan dengan prinsip penyelenggaraan usaha yang sejenis, serta disetujui pengguna.

Telah diatur secara komperhensif oleh peraturan perundang-undangan sebenarnya hal-hal terkait perlindungan hukum bagi debitur dalam layanan pinjaman *online* secara general telah sangat terlindungi dan tidak memberikan peluang bagi kreditur untuk bertindak kasar kepada debitur jika dilakukan secara legal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat memberikan suatu sanksi terhadap penyedia platform pinjaman online legal

yang apabila ditemukan terdapat unsur-unsur pelanggaran yang dilakukan oleh platform tersebut. Sanksi yang dapat dikeluarkan oleh OJK dapat berupa pencabutan ijin resmi serta pemblokiran platform pinjaman online tersebut sehingga tidak dapat melaksanakan aktivitas pendanaan pinjaman kembali.

3.2 Perlindungan Hukum kepada masyarakat selaku pengguna Jasa Layanan Pinjaman Online Legal dan Ilegal dalam Perspektif Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Terkait keberadaan pinjaman *online* ilegal ini hingga saat ini telah berusaha diatasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama dengan Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Kejaksaan, Kepolisian RI, dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), instansi-instansi tersebut sepakat memperkuat kerjasama dalam Satuan Tugas/Satgas Waspada Investasi untuk mencegah dan menangani maraknya tawaran dan praktek investasi ilegal, termasuk untuk menangani pinjaman *online* ilegal di Indonesia.

Satgas Waspada Investasi memiliki fungsi pencegahan dan dan penanganan tindakan melawan hukum di bidang penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi. Kegiatan pencegahan dilakukan dengan cara edukasi dan sosialisasi serta pemantauan potensi dugaan tindakan melawan hukum. Untuk kegiatan penangan secara umum dilakukan dengan inventarisasi, analisis, menghentikan/menghambat tindakan melawan hukum di bidang penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi, melakukan pemeriksaan dugaan

pelanggaran, menelusuri situs atau website yang berpotensi merugikan dan menyusun rekomendasi tindak lanjut penanganan.³¹

Hingga saat ini pemerintah senantiasa berkala melakukan blokir pinjaman *online*, namun karena kenyataannya lebih mudah bagi *developer* pinjaman *online* dapat mendevlop aplikasi pinjaman online lagi melakukan sedikit kustomisasi diakhir dengan memberikan nama/*brand* pinjaman *online* baru, menyebabkan kesulitan bagi pemerintah untuk membendung permasalahan fintech ilegal yang ada di Indonesia ini.

Berikut merupakan modus pinjaman *online* populer yang merugikan peminjamnya:³²

- A. Seluruh data-data pribadi diambil dari handphone milik peminjam;
- B. Penagihan dilakukan tidak hanya kepada peminjam saja melainkan kepada seluruh nomor kontak yang ada dalam handphone milik peminjam, yang mana sangat tidak menghargai privasi.
- C. Penagihan dilakukan dengan cara memaki, mengancam bahkan dalam bentuk pelecehan seksual dan kekasaran secara fisik terhadap yang bersangkutan.
- D. Bunga pinjaman yang tidak terbatas.
- E. Penagihan dilakukan tanpa kenal waktu, dapat dilakukan hingga malam maupun pagi hari.

³¹ Otoritas Jasa Keuangan, “Fungsi dan Tugas Satgas”, <https://ojk.go.id/waspada-investasi/id/tentang/pages/Fungsi-dan-Tugas-Satgas.aspx> , diunduh tanggal 14 September 2023.

³² Yudlil Firdaus, “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Pinjaman Online Ilegal”, *Jurnal De Cive*. 2022, h.105.

- F. Nomor kontak pinjaman online tidak selalu tersedia/tidak terdaftar.
- G. Alamat kantor pinjaman online tidak jelas/tidak terdaftar.
- H. Sudah melakukan pembayaran tapi tidak diakui karena alasan teknis pembayaran.

Pada kenyatannya privasi tidak saja dilindungi oleh hukum tapi juga termasuk oleh norma-norma budaya, etika dan praktik-praktik bisnis/profesional. Maka dari itu masyarakat perlu diberikan edukasi, bahwa data pribadi juga termasuk HAM yang dilindungi hukum, edukasi perlu dilakukan secara konsisten karena masyarakat Indonesia tergolong masyarakat komunal yang kehidupannya sangat terbuka dan terbiasa mudah percaya kepada orang lain.

Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan (Polhukam) Bapak Mahfud MD mengatakan bahwa masyarakat yang terjatuh pada tunggakan hutang yang terjadi pada platform pinjaman online ilegal agar tidak perlu membayar tagihan yang seharusnya ditagihkan setiap bulannya baik itu dalam bentuk pembayar pokok ataupun bunga yang dihasilkan dari transaksi peminjaman yang difasilitasi dari platform pinjaman *online* tersebut. Beliau juga menghibau kepada masyarakat apabila terjadi suatu tindakan yang menjurus kepada aksi teror terhadap debitur dari pinjaman *online* dapat segera melaporkannya ke pihak yang berwajib dalam hal ini pihak kepolisian setempat yang berada pada daerah dimana debitur tersebut bertempat tinggal.

Pinjaman *online* ilegal secara hukum dapat dikatakan batal demi hukum karena hal tersebut tidak sesuai dengan klausa dan peraturan yang telah ditetapkan oleh OJK serta dalam kasus pinjaman *online* yang legal konsumen dalam hal ini

debitur tidak akan mendapatkan sanksi kurungan atau penjara apabila yang bersangkutan tidak dapat membayar tagihan hutang-piutang yang telah dibebankan terhadap debitur hal ini selaras dengan Pasal 19 ayat 2 Undang-undang Hak Asasi Manusia (HAM).

Berdasarkan kajian diatas Debitur yang menggunakan layanan pinjaman *online* illegal tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal sebagaimana halnya perlindungan hukum yang diberikan kepada debitur yang menggunakan layanan pinjaman *online* yang legal, namun tetap sebagai manusia, kita dilindungi untuk senantiasa mendapat perlakuan yang layak sebagaimana dijabarkan dalam Hak Asasi Manusia, maka dari itu sebagaimana manusia dikenal sebagai makhluk sosial terkadang jika ada debitur yang lalai membayar namun diperlakukan tidak baik oleh kreditur maka akan tetap dileraikan oleh masyarakat sekitar. Hal ini bukan karena membenarkan atas kelalaian debitur, namun karena semata-mata masyarakat umum telah terbiasa dengan penghargaan atas Hak Asasi Manusia masing-masing yaitu untuk senantiasa mendapatkan perlakuan yang layak.

3.3 Upaya Penyelesaian Debitur yang menggunakan Layanan Pinjaman Online.

Sebelum terlibat dalam pinjaman *online*, sudah seyakinya dan sebaiknya untuk debitur melakukan pengecekan terhadap Legalitas Pinjaman *Online* yang hendak mereka ajukan, terkait dengan legalitas perusahaan pinjaman online tersebut sendiri. Pengecekan dapat dilakukan secara mandiri melalui website Otoritas Jasa Keuangan, dapat dilakukan pengecekan mengenai pinjaman

online legal yang terdaftar melalui akses www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Default.aspx/.

Akses tersebut dilakukan dengan membuka laman Otoritas Jasa Keuangan www.ojk.go.id/, pilih menu IKNB, kemudian pilih *fintech* di kanan bawah. Nanti akan terbuka daftar pinjaman *online* atau lembaga financial technology yang terdaftar di OJK.

Selain itu, juga dapat dilakukan pengecekan melalui WhatsApp (WA) resmi OJK yaitu dengan WhatsApp resmi OJK 081-157-157-157 di nomor telepon seluler, kemudian buka aplikasi WhatsApp dan buka kontak OJK yang telah tersimpan. Ketik nama pinjaman *online* yang ingin dicek. Misalnya, "AMARTHA". Kemudian mengirim pesan tunggu hingga bot selesai menelusuri dan memberikan jawaban terkait status pinjaman online tersebut di OJK. Ataupun dengan cara Telepon langsung ke Nomor: 157 atau mengirim e-mail: waspadainvestasi@ojk.go.id atau melalui kontak resmi OJK di nomor 157.³³

Dalam interaksi antara debitur dan kreditur yang dinamis dalam kaitan dengan proses pinjam meminjam dana, kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara debitur dan kreditur, yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian salah satu pihak dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait layanan pinjaman yang dimaksud.

³³ Otoritas Jasa Keuangan, "Fungsi dan Tugas Satgas", <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/default.aspx>, diunduh tanggal 14 September 2023.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan juga turut memiliki kaitan dalam layanan pinjaman *online* ini diatur bahwa dalam hal layanan pengaduan debitur dan kreditur yang tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Hal tersebut juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, terkait penyelesaian sengketa oleh lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan, yang dalam hal ini adalah LAPS SJK.

Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK menyediakan layanan:

- A. Mediasi, penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- B. Arbitrase, penyelesaian di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter untuk memberikan putusan arbitrase.
- C. Pendapat Mengikat, berdasarkan permintaan yang diajukan oleh para pihak dalam suatu perjanjian untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat (*binding opinion*) mengenai suatu persoalan berkenaan dengan perjanjian tersebut, misalnya mengenai penafsiran ketentuan yang kurang jelas dan

rinci, terkait penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru dan hal lain-lain mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian.

Penanganan sengketa oleh LAPS SJK memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan;
- 2) Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
- 3) Sengketa bersifat keperdataan.

LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, penanganan sengketa melalui LAPS SJK bersifat rahasia dan tertutup.

Prinsip-prinsip yang dianut oleh LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa dilakukan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, LAPS SJK memiliki prinsip:

- 1) Prinsip aksesibilitas

Merupakan prinsip layanan dan prosedur penyelesaian sengketa LAPS SJK mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

2) Prinsip independensi

Pengawas ditunjuk untuk menjaga dan memastikan independensi LAPS SJK. Selain itu, LAPS SJK mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya.

3) Prinsip Keadilan

LAPS SJK memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan agar penyelesaian sengketa dapat bersifat adil.

4) Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Biaya terjangkau dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, LAPS SJK mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

Proses penyelesaian melalui LAPS SJK melalui proses verifikasi dengan jangka waktu 20 (dua puluh hari) hari kerja. Kemudian, berdasarkan peraturan LAPS SJK bahwa waktu penyelesaian sengketa untuk mediasi adalah 30 (tiga puluh) hari sejak para pihak sepakat untuk melakukan mediasi di LAPS SJK. Sedangkan untuk proses arbitrase, jangka waktu penyelesaian adalah 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung ketika arbiter tunggal ditunjuk atau majelis arbitrase terbentuk. Dengan catatan, jangka waktu tersebut dapat diperpanjang berdasarkan hal-hal sebagaimana diatur dalam peraturan LAPS SJK.

Sengketa klaim kecil dan ritel, para pihak dibebaskan dari biaya-biaya layanan penyelesaian sengketa melalui mediasi, dengan nilai sengketa sebagai berikut sengketa dengan jumlah sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor pembiayaan, pergadaian dan *financial technology*, sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor

perbankan, pasar modal, persuransian untuk klaim asuransi jiwa, modal ventura, dan penjaminan kredit, dan sampai dengan Rp750.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah) untuk sengketa sektor perasuransian untuk klaim asuransi umum. Sengketa komersial, para pihak perlu membayar beberapa komponen biaya sesuai dengan layanan yang dipilih dan nilai sengketanya (tergantung tiap kasusnya).

Namun, jika debitur menggunakan layanan pinjaman online ilegal maka penyelesaian melalui LAPS SJK disini tidak dapat berlaku, karena LAPS SJK hanya untuk penyelesaian Pinjaman *Online* Legal. Penyelesaian sengketa Pinjaman *Online* Ilegal dengan bunga yang sangat besar dan debitur keberatan dengan bunga tersebut dapat melaporkannya ke Otoritas Jasa Keuangan dengan mengirimkan email laporan tersebut kepada [Satuan Tugas Waspada Investasi](#) dengan alamat email waspadainvestasi@ojk.co.id. Kemudian, laporan Anda dapat segera diteruskan kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sehingga pinjaman online ilegal yang bersangkutan dapat diblokir.³⁴

Di dalam perspektif asas keamanan dan keselamatan konsumen terdapat hak-hak pada konsumen sebagaimana termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, antara lain:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁴ Nurhadi, "Begini Cara Melaporkan Pinjaman online Ilegal"
<https://nasional.tempo.co/read/1644830/begini-cara-melaporkan-pinjaman-online-ilegal-yang-kian-meresahkan>, diunduh tanggal 05 Juni 2023.

2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terhadap pengguna jasa pinjaman online perlindungan hukum kepada Masyarakat hal tersebut telah diatur didalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, sehingga debitur harus mematuhi ketentuan didalam Undang-undang perlindungan konsumen tersebut