

BAB II

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG DIKELABUI OLEH PELAKU USAHA

2.1 Proses Pengikatan Jual Beli Secara *Online*

Transaksi jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk bertransaksi semakin melimpah dan kualitas sangat baik dengan menawarkan promo yang sangat gila. Namun, dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan barang dan gambarpun tidak menjamin kebenerannya.

Transaksi adalah suatu kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam menukar barang ataupun jasanya. Transaksi merupakan bagian dari beberapa aktivitas perusahaan yang dilakukan baik pada perusahaan berskala besar, menengah ataupun kecil.

Kegiatan transaksi yaitu situasi yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan, setiap transaksi harus dibuatkan keterangan tertulis seperti nota penjualan atau kuitansi yang biasa disebut Bukti Transaksi.

Menurut beberapa ahli dalam terdapat pandangan yang berbeda dalam memberikan teori gagasan atau pandangan terhadap definisi atau pengertian dari transaksi. Menurut Azhar Susanto mengatakan bahwa transaksi merupakan peristiwa

terjadinya aktivitas bisnis yang dilakukan oleh perusahaan²³. Skousen menyatakan bahwa transaksi adalah kegiatan pertukaran barang dan jasa antara individu, perusahaan, dan atau organisasi yang memiliki pengaruh ekonomi dan bisnis²⁴. Sedangkan, Mursyidi menyatakan bahwa transaksi adalah kegiatan yang terjadi dalam dunia bisnis yang tidak hanya jual beli pembayaran dan penerimaan uang namun juga adanya kehilangan kebakaran arus dan juga peristiwa lain yang dapat dinilai dengan uang²⁵.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual yaitu pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar barang yang dijual²⁶. Menurut Wirjono Prodjodikoro jual beli adalah persetujuan dimana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan barang tersebut dan pihak lain wajib membayar harga yang di mufakati mereka berdua.

Secara bahasa inggris kata *online* terdiri dari dua kata yaitu *On* (Inggris) yang artinya hidup atau didalam sedangkan *Line* yang artinya lintasan, garis, jaringan atau saluran. Secara bahasa *Online* bisa diartikan sebagai “didalam jaringan” atau “dalam koneksi”. Keberadaan terkoneksi jaringan internet disebut *Online*. *Online* sendiri

²³ Azhar Susanto, 2013, *Sistem Informasi Akuntansi*, Lingga Jaya, Bandung, h. 8.

²⁴ Stice & Skousen, 2017, *Akuntansi Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta, h.71.

²⁵ Mursyidi, 2010, *Akuntansi Dasar*, Ghailia Indonesia, Bogor, h.39.

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Gramedia Pustaka, Jakarta, h.589.

bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Maka dapat disimpulkan dari pengertian – pengertian diatas bahwa transaksi jual beli *Online* adalah kegiatan persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membeli atau membayarkan barang yang dijual. Transaksi jual beli *online* menerapkan sistem jual beli diinternet tanpa ada kontak langsung antara penjual dan pembeli.

Transaksi jual beli *online* memiliki dasar hukum yang diatur dalam hukum positif, yaitu :

a. Kitab Undang – undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Jual beli adalah perjanjian yang mengikat sebagaimana dimaksud dalam pasal 1457 KUHPerdata, yaitu²⁷ :

“Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayarkan harga yang telah dijanjikan”

Gunawan Wijaya mengatakan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang dari pembeli ke penjual²⁸.

²⁷ Republik Indonesia, *Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, Pasal 1457.

²⁸ Gunawan Wijaya dan Kartini Muljadi, 2003, *Seri Hukum Perikatan*, PT RajaGrafindo

Pada buku III KUHPerdato diatur mengenai perikatan yang menganut asas kebebasan berkontrak atau terbuka yang artinya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam membuat perjanjian asalkan ada kata sepakat, cakap bertindak hukum, suatu hal tertentu dan suatu sebab tertentu, dan sesuatu sebab yang halal. Begitu juga pada transaksi elektronik yang diatur dalam KUHPerdato yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Sifat terbuka dari KUHPerdato ini tercermin dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdato yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yaitu²⁹:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Maksudnya ialah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam pasal 1320 KUHPerdato, yaitu³⁰:

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Persada, Jakarta, h. 7.

²⁹ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1338.

³⁰ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1320.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.”

b. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik, yaitu:

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”³¹

Dalam pasal 3 UU ITE disebutkan juga bahwa:³²

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Pada pasal 4 UU ITE tujuan pemanfaatan teknologi dan informasi elektronik, yaitu:³³

³¹ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab I, Pasal 1, angka 2.

³² Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab II, Pasal 3.

³³ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab II, Pasal 4

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

Transaksi Elektronik juga diatur dalam KUHPPerdata yang menganut asas kebebasan berkontrak. Sebuah transaksi jual beli harus didasarkan pada persetujuan (kesepakatan) antara penjual dan pembeli tentang harga dan barang. Selanjutnya sebagai bukti telah adanya perbuatan hukum jual beli maka penjual menyerahkan barangnya langsung kepada pembeli dan pembeli menyerahkan pembayaran harganya (berupa uang) kepada penjual. Proses terjadinya jual beli sebagaimana diatur berdasarkan peraturan tersebut, pada kenyataannya berlaku pula dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet yang disebut juga *e-commerce*. Perjanjian jual beli dalam *e-commerce* dilakukan secara *online*. Sebelum terjadinya proses transaksi jual beli yang menggunakan sarana transaksi elektronik (*e-commerce*). Terdapat sebuah kesepakatan dari pihak pembeli yang menyatakan setuju untuk membeli sehingga timbul kesepakatan yang terjadi di antara para pihak.

2.2 Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Jual Beli *Online*

Transaksi jual beli antara penjual dan pembeli pada saat ini telah mengalami banyak sekali perkembangan, khususnya sejak pandemi Covid-19 dimana transaksi lebih banyak terjadi secara *online*. Transaksi tersebut dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja bahkan kapan saja. Namun, dibalik kemudahan dalam transaksi jual beli ini saat ini, terdapat berbagai permasalahan, misalnya barang yang diterima oleh pembeli (konsumen) sering tidak sesuai dengan iklan atau yang dijanjikan oleh penjual (pelaku usaha). Atau, banyak juga terjadi penjual tidak membuat keterangan yang lengkap dalam deskripsi produk sehingga pembeli melakukan transaksi dengan keterangan yang tidak lengkap atau mungkin mengirimkan. Terlepas dari transaksi yang dilakukan secara *online* atau *offline*, hukum positif telah mengatur mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk melindungi para pembeli/pengguna sebagai konsumen.

Pengertian konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk asuransi.

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:³⁴

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk mendengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian terciptanya perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pelatihan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁴ Janus Sibadalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 264.

- h. Hak untuk mendapatkan penyelesaian, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan-undangan lainnya.

Selain konsumen memiliki hak, konsumenpun memiliki kewajiban . Kewajiban konsumen ini diatur dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen yaitu:³⁵

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum perlindungan konsumen secara patut.

Hak konsumen tidak hanya diatur dalam peraturan nasional, namun juga diatur berdasarkan hukum internasional. John F. Kennedy menyampaikan setidaknya ada 4 (empat) hak konsumen yang wajib dilindungi, terdiri dari³⁶:

³⁵ Janus Sibadalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 264.

³⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hal. 47-48

- a. *The right to safety*, atau hak memperoleh keamanan. Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Intervensi dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan konsumen sangat penting, maka dari itu regulasi konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang dapat merugikan keselamatan konsumen.
- b. *The right to choose*, yakni hak untuk memilih. Bagi konsumen, hak memilih adalah hak prerogatif konsumen yakni apakah ia akan membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa tersebut.
- c. *The right to be informed*, yaitu hak mendapatkan informasi. Dalam hak ini, keterangan mengenai barang yang akan dibeli konsumen harus lengkap dan jujur, agar tidak menyesatkan konsumen.
- d. *The right to be heard*, atau hak untuk didengar. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan. Selain itu, keluhan dan harapan konsumen juga wajib didengar oleh produsen.

Sebagai pihak lain dalam sebuah transaksi jual beli, penjual sebagai pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Hak penjual diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:³⁷

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Sedangkan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:³⁸

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

³⁷ Janus Sibadalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 265.

³⁸ Janus Sibadalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 267.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli *Online*.

Pada era sekarang ini, konsumen cenderung mengandalkan *review* dari sesama konsumennya untuk membantu membentuk pengetahuan produk konsumen dan keputusan pembelian mereka. Namun, penggunaan iklan di media ini justru membawa tantangan bagi konsumen, karena terdapat iklan *online* yang

menyesatkan dan menipu sehingga pada akhirnya mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Perilaku menyesatkan atau menipu yang dilakukan pelaku ini meliputi beberapa cara. Diantaranya adalah memberikan deskripsi yang berlebihan tentang suatu produk, tidak memberikan semua informasi yang relevan, memberikan informasi yang tidak lengkap tentang suatu produk, dan dalam beberapa keadaan penjual tidak responsif kepada pembeli. Hal ini juga ditemukan dalam beberapa laporan yang ditemukan oleh peneliti dari laporan pengaduan konsumen di Indonesia, seperti produk yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen hingga produk yang tidak sampai ke konsumen³⁹.

Banyak faktor *yang* menyebabkan penipuan melalui bisnis *online*, secara spesifik setiap negara memiliki faktor penarik yang menyebabkan maraknya kasus penipuan melalui bisnis *online* di Indonesia⁴⁰ :

1. Faktor pendorong :
 - a. Belum adanya sertifikasi menyeluruh terhadap setiap jual beli secara *online*.
 - b. Daerah-daerah dimana ada kemiskinan, pengangguran, tuna wisa dan konflik kekerasan dengan senjata. Daerah-daerah ini

³⁹ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, “Pengaduan soal e-commerce naik signifikan pada 2022. Diunduh melalui <https://bpkn.go.id/posts/show/id/2045> pada 20 oktober 2023.

⁴⁰ Della Ravista, 2017, *Studi Kecendrungan Tentang Penyebab Terjadinya Penipuan Pada Jual Beli Online*, Tempat : Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara, Medan, 18.

menimbulkan desakan rakyat untuk berusaha dengan segala cara termasuk penipuan.

- c. Para pedagang yang memanfaatkan kelemahan jual beli secara *online*.
 - d. Keluarga yang tidak dapat mengatasi kehidupan ekonominya akan mencari cara lain untuk memenuhi kebutuha-kebutuhan hidupnya.
 - e. Ekonomi : kemiskinan, kurangnya kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang layak.
 - f. Sosial : kewajiban sosial untuk membantu dan menolong keuangan keluarga, keinginan untuk mandiri secara finansial, keinginan untuk sejajar dengan tetangga atau teman sebaya yang berhasil.
 - g. Kultur : konsumerisme atau materialistik, keinginan untuk mendapat uang dengan mudah.
 - h. Personal atau pribadi : sifat pribadi yang suka menipu demi keperluan pribadinya.
2. Faktor penarik :
- a. Efisiensi : kebutuhan kota-kota akan kemudahan bertransaksi dan berbisnis.
 - b. Sosial dan budaya : kebutuhan akan pelayanan-pelayanan jual beli yang mudah dan cepat.

Penipuan yang terjadi juga disebabkan oleh korban yang melakukan transaksi jual beli *online*, karna mudahnya tergiur dengan barang atau produk yang murah

dari harga pasaran, tanpa mewaspadai apakah produk yang ditawarkan tidak termasuk unsur penipuan. Korban harus bisa mengetahui harga pasaran dari barang yang akan di beli, dengan mengunjungi website resmi dari produk tersebut dan juga berkunjung ke *website* yang sudah terkenal baik reputasinya dalam penjualan.

Adanya bisnis *online* tentunya harus diberikan perlindungan diantara kedua pihak. Konsumen juga harus mendapatkan perlindungan hukum agar tidak terjadi kesalahpahaman maupun kerugian dari transaksi tersebut. Berikut adalah perlindungan hukum kepada konsumen berdasarkan Peraturan PerUndang-undangan tersebut diatas :

1. Perlindungan Hukum Ditinjau dari undang – undang perlindungan konsumen. Konsumen dalam berbagai segi merupakan pihak yang lemah kedudukannya bila dibandingkan pelaku usaha, konsumen seringkali tidak memiliki posisi tawar jika berhadapan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan suatu aturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan atau diperlakukan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. Undang – undang perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen seperti tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) undang – undang perlindungan konsumen. Undang – undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa hak-

haknya dilanggar atau dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam undang – undang perlindungan konsumen ditentukan secara rinci hak-hak konsumen yang berlaku pula bagi konsumen pengguna transaksi elektronik/*E-Commerce*. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 undang – undang perlindungan konsumen tersebut, maka dalam hubungannya dengan konsumen pengguna transaksi *E-Commerce* yang dilanggar oleh pelaku usaha atau penjual adalah sebagai berikut :

- a. Pasal 4 huruf b Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Berdasarkan pasal 4 huruf b tersebut, dalam kaitannya dengan konsumen pengguna transaksi *E-Commerce* maka pihak pelaku usaha atau penjual harus menyediakan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- b. Pasal 4 huruf c menentukan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha atau penjual dalam transaksi *E-Commerce* sebaiknya memberikan keterangan secara jelas mengenai kondisi barang atau spesifikasi barang dan keterangan – keterangan lain yang berkaitan dengan barang yang dijual/diperdagangkannya. Hal ini penting dilakukan supaya konsumen mengetahui secara jelas kondisi dari barang yang diperdagangkan untuk akhirnya dapat

memutuskan apakah membeli atau tidak barang tersebut berdasarkan keterangan-keterangan yang tersedia Dalam Undang – undang perlindungan konsumen, di samping mengatur hak-hak konsumen, diatur pula kewajiban pelaku usaha sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 Undang – undang perlindungan konsumen antara lain yang berkenaan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transaksi *E-Commerce* yaitu :

- Aspek hukum perlindungan konsumen dalam ketentuan Pasal 7 huruf b menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini penjual wajib memberikan keterangan secara jelas mengenai kondisi barang atau spesifikasi barang dan keterangan – keterangan lain yang berkaitan dengan barang yang dijual/diperdagangkannya. Hal ini penting dilakukan supaya konsumen mengetahui secara jelas kondisi dari barang yang diperdagangkan untuk akhirnya dapat memutuskan apakah membeli atau tidak barang tersebut berdasarkan keterangan-keterangan yang tersedia.

- Pasal 7 huruf d menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku. Berkaitan dengan konsumen pengguna transaksi *E-Commerce* maka pelaku usaha atau penjual wajib menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi sesuai dengan standar mutubarang dan atau jasa yang berlaku serta sesuai dengan kondisi barang yang ditawarkan.
- 2. Perlindungan Hukum Ditinjau dari Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur beberapa ketentuan yang merupakan bentuk perlindungan hokum kepada konsumen pengguna transaksi *E-Commerce*. Bentuk perlindungan hukum tersebut adalah sebagai berikut :
 - a. Pasal 2 UU ITE Undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia yang memiliki akibat hukum di Indonesia atau di luar wilayah hukum Indonesia yang merugikan kepentingan Indonesia.

- b. Pasal 9 UU ITE Dalam pasal ini pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar adalah :
- Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara ataupun perantara.
 - Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan atau jasa dalam yang ditawarkan seperti nama, alamat dan deskripsi barang/jasa.

Penipuan dalam kegiatan jual beli merupakan salah satu bentuk kejahatan yang diatur dalam KUHPerdara atau *Burgerlijk wetboek* (BW) . Secara spesifik, Pasal 1491 KUH Perdata mengatur tentang kewajiban penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal, yaitu:

Penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; dan tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian. Tidak ada definisi yang mengartikan "cacat tersembunyi" secara eksplisit.

Namun, ketentuan Pasal 1504 dan 1506 KUH Perdata menerangkan sejumlah ketentuan berikut :

Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Di dalam transaksi jual-beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu: pertama, pihak penyedia barang atau jasa, kedua, pihak pemakai/pengguna barang atau jasa itu. Dalam literatur ekonomi, kelompok pertama disebut sebagai penjual atau pelaku usaha, sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen. Adapun dalam transaksi jual beli online terdapat beberapa pihak yang terlibat, bukan hanya antara pelaku usaha dan konsumen tetapi ada juga perusahaan penyedia jasa pengiriman atau kurir dan jasa pembayaran.

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen terdapat 2 Pasal tentang hak konsumen yang sering dilanggar pelaku usaha dalam transaksi jual beli online

yakni adalah : Pasal 4 huruf a. “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”, Pasal 4 huruf c. “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;” Lebih tegas lagi dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen setidaknya terdapat 2 Pasal tentang Kewajiban Pelaku usaha jual beli online yakni : Pasal 7 huruf b. “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”, Pasal 7 huruf f. “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Jika konsumen mengalami kerugian dalam kegiatan jual beli online, maka akan timbul masalah. Bunyi Pasal 19 ayat 1 dan 2 UU Perlindungan Konsumen memperjelas bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” lalu dalam ayat 2 menyatakan bahwa “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Dalam UU ITE Pasal 45A ayat 1 yang mengatur tentang kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online, pembeli atau konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli online diberikan perlindungan hukum