



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 3 Desember 2023, Revised: 9 Desember 2023, Publish: 11 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di *Marketplace*

Rifky Pratama Arief¹

¹ Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia

Email: pratamarifky27@gmail.com

Corresponding Author: pratamarifky27@gmail.com

Abstract: *Marketplace is a place for online sellers; Despite having a good security system, there are still loopholes for fraud, one of which is by selling items that do not match the photo. This shows how difficult it is to be a buyer in buying and selling online. This research will discuss consumer legal protection against goods that do not match the image in transactions in the marketplace and the responsibility of business actors. This study used a normative juridical approach. Furthermore, the results of this study show that consumers have the right to get products according to the image, and sellers in the marketplace will be responsible for such errors according to the Consumer Protection Act. The marketplace can provide suggestions to sellers so that images of traded products can be depicted clearly.*

Keyword: *Legal Protection, Consumer, Accountability, Marketplace.*

Abstrak: *Marketplace* adalah tempat bagi para penjual online; meskipun memiliki sistem keamanan yang baik, masih ada celah untuk penipuan, salah satunya dengan menjual barang yang tidak sesuai dengan foto. Hal ini menunjukkan betapa sulitnya menjadi pembeli dalam jual beli online. Penelitian ini akan membahas perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai gambar dalam transaksi di *marketplace* dan tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Selanjutnya, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk sesuai dengan gambar, dan penjual di *marketplace* akan bertanggung jawab atas kesalahan tersebut menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak *marketplace* dapat memberikan saran kepada penjual agar gambar produk yang diperdagangkan dapat digambarkan dengan jelas.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pertanggungjawaban, Marketplace.*

PENDAHULUAN

Karena terbatasnya sarana komunikasi dan transportasi untuk mengakses barang yang ingin dibeli dan dijual, serta keterbatasan waktu untuk melakukan transaksi karena kesibukan atau keterbatasan alat transportasi yang dapat menjangkau lokasi transaksi, masyarakat di bidang perdagangan sebelum era globalisasi dimulai cenderung melakukan transaksi secara

langsung atau tatap muka. Tapi setelah era globalisasi dimulai, orang-orang dapat dengan mudah melakukan transaksi jual beli barang melalui internet. Ini terlihat dengan mulai munculnya toko-toko online dan marketplace online yang memungkinkan transaksi mudah, praktis, dan cepat dalam e-commerce.

Dengan perkembangan zaman yang berkembang pesat, penjualan produk di internet menjadi lebih mudah sekarang. Kita sekarang dapat dengan mudah berbelanja melalui e-Commerce melalui media online kapan pun dan di mana pun. Strategi pemasaran menjadi lebih mudah dengan kehadiran platform seperti Facebook, Instagram, dan Tokopedia. Pembelian secara online menjadi lebih populer karena tren saat ini, dan ada kemungkinan bahwa hal-hal tertentu dapat merugikan pelanggan. Dikarenakan tidak ada pertemuan antara pembeli dan penjual, sehingga pembeli khawatir mereka akan menerima barang yang tidak sesuai dengan yang dipasarkan.¹

Meningkatnya minat masyarakat akan e-commerce disebabkan oleh kemajuan yang sangat signifikan dari internet teknologi pada sektor bisnis, khususnya pada bidang e-commerce. Hadirnya marketplace merupakan salah satu fase perkembangan e-commerce. Marketplace adalah tempat di mana dapat melakukan jual beli online. Sehingga transaksi dapat dilakukan tanpa mengharuskan penjual dan pembeli untuk saling bertatap muka secara langsung, marketplace membutuhkan media internet dan perangkat elektronik. Menurut data, lima toko online terbesar di Indonesia memiliki total 255 juta pengunjung bulanan, dengan 93,4 juta pengunjung dimiliki oleh shopee, 86,1 juta pengunjung dimiliki oleh tokopedia, 35,2 juta pengunjung dimiliki oleh bukalapak, 22 juta pengunjung dimiliki oleh lazada, dan 18,3 juta pengunjung dimiliki oleh blibli.

Perdagangan e-commerce saat ini berkembang dengan pesat. Selain akan berdampak positif pada pertumbuhan dan perkembangan ekonomi Indonesia, ada masalah yang harus diselesaikan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Saat berbicara tentang kebutuhan hukum untuk melindungi konsumen Indonesia, harus memperhatikan undang-undang yang berlaku di Indonesia, terutama undang-undang yang memberikan perlindungan kepada masyarakat. Ini akan memastikan bahwa hukum perlindungan konsumen dibuat sesuai dengan kebutuhan konsumen Indonesia dan akan berfungsi dengan benar ketika dimasukkan ke dalam sistem hukum nasional Indonesia.² Persaingan yang adil diperlukan selama era perdagangan bebas, ketika setiap negara memiliki akses bebas ke barang dan jasa. Dalam persaingan jujur, konsumen dapat memperoleh barang dan jasa dengan jaminan kualitas dan harga yang wajar. Selanjutnya, pola perlindungan konsumen harus difokuskan pada kerja sama dengan semua pihak yang berkontribusi untuk menghasilkan suatu pola perlindungan yang harmonis dan berlandaskan pada persaingan yang jujur. Tanggung jawab sosial lebih menekankan pada hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh produsen dan konsumen, terutama masyarakat luas. Produsen memiliki hak dan kewajiban untuk mematuhi konsumen, dan sebaliknya. Produsen juga memiliki tanggung jawab untuk mengedukasi Masyarakat selain memperkenalkan dan mempromosikan perusahaan dan produknya.³ Dalam mengedukasi konsumennya, produsen harus menginformasikan kondisi sebenarnya tentang perusahaan dan produknya. Untuk membahas tentang perlindungan hak-hak dari konsumen atas barang yang dibuat dan dijual oleh perusahaan, pemahaman normatif sangatlah diperlukan terhadap tindakan yang dilarang oleh perusahaan.

Marketplace sendiri memiliki peraturan ketat yang berlaku untuk semua pihak yang terlibat. Pasal 4 hingga 7 UUPK menetapkan hak dan kewajiban dari pelaku usaha maupun

¹ Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2016) hlm. 407.

² Ahmad Miru dan Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, (PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 41.

³ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 6.

konsumen di Indonesia. Konsumen di Indonesia diharapkan dapat lebih aktif membela hak-hak mereka yang tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik adalah peraturan lain yang juga mengatur marketplace. Peraturan ini dibuat dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum terkait penyelenggaraan sistem transaksi elektronik. Marketplace adalah tempat di mana bisnis dan pelanggan dapat menjual berbagai barang secara online melalui sistem bertransaksi dan fasilitas jual beli. Di dalam marketplace terdapat berbagai jenis barang/produk serta spesifikasi/detail produk terkait kondisi barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Saat pembeli dan penjual melakukan transaksi di marketplace sampai dengan tercapainya kesepakatan, masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Kesepakatan timbul ketika pelanggan melihat barang yang dijual di pasar dan kemudian menerima barang tersebut dan membeli barang yang dipilihnya. Dalam berbagai bidang, perlindungan konsumen dapat digunakan sebagai represif selain sebagai upaya pencegahan. Sangat penting bagi konsumen untuk memiliki akses ke informasi yang akurat dan menyeluruh tentang produk yang mereka inginkan, sehingga konsumen dapat membeli produk sesuai dengan keinginan konsumen serta terhindar dari kerugian akibat ketidaksesuaian informasi.⁴

METODE

Penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif dalam penelitian ini. Penelitian yuridis normatif adalah jenis penelitian yang berpusat pada tradisi hukum, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan praktik hukum umum.

Cara pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data sekunder. Data ini diperoleh dengan menelaah buku-buku, jurnal-jurnal, peraturan perundang-undangan, karya tulis, makalah, dan informasi yang diperoleh melalui penelusuran di internet atau media lain yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaku usaha barang dan jasa harus transparan dalam memberikan informasi yang akurat dan lengkap karena mereka harus dapat membuat barang dan jasa dengan kualitas yang baik, aman untuk digunakan, dan memenuhi standar hukum yang berlaku dan dengan harga yang masuk akal. Informasi ini sangat penting bagi konsumen karena melindungi hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dibuat oleh pemerintah untuk melindungi konsumen. Tujuan penetapan ini adalah untuk melindungi hak konsumen. Ini juga akan mencegah perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen di masa mendatang. Hal ini sudah sesuai dengan tujuan hukum, yang adalah ketertiban, keamanan, perdamaian, dan keadilan. Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memproteksi konsumen, meningkatkan kemampuan dan kesadaran konsumen, mencegah melampaui batas negatif dalam pembelian barang dan jasa, memberikan pemberdayaan konsumen untuk menentukan dan menuntut hak mereka sebagai konsumen, dan memberikan akses mudah terhadap informasi tentang perlindungan konsumen yang berguna.

Perlindungan konsumen terdiri dari dua komponen yaitu perlindungan terkait barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan perlindungan terkait syarat-syarat yang diberikan oleh pelaku usaha dimana syarat-syarat tersebut merugikan konsumen. Jika pelaku usaha tidak dapat melakukan pemenuhan terhadap kewajibannya didalam kontrak sehingga merugikan konsumen, pelaku usaha tersebut dapat dianggap telah melakukan wanprestasi. Jenis wanprestasi/cidera janji yang dilakukan adalah pelaku usaha tersebut telah memenuhi prestasi namun tidak sebagaimana

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm.126.

mestinya, dimana pelaku usaha telah mengirimkan barang/produk yang tidak sesuai dengan gambar serta deskripsi sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen. Barang yang tidak sesuai dengan gambar/deskripsi memiliki berbagai macam ketidaksesuaian, termasuk ketidaksesuaian bahan, ukuran, warna, kualitas, maupun bentuk. Meskipun demikian, sebagian besar dari barang yang diterima oleh konsumen tersebut telah memenuhi persyaratan pelanggan akan tetapi juga memiliki beberapa kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi/deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam hal konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai gambar, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selanjutnya, Pasal 4 Huruf h menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan barang/produk yang dibeli.

Menurut UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pasal 65 Ayat (1) menerangkan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa melalui sistem elektronik harus memberikan data atau informasi yang lengkap dan akurat. Selanjutnya, Pasal 65 Ayat (2) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menerangkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan data atau informasi yang diberikan. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan adalah contoh dari salah satu data atau informasi tersebut. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang melalui sistem elektronik dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin jika mereka tidak menyediakan/memberikan penjelasan mengenai informasi produk yang jelas sesuai dengan Pasal 65 Ayat (6) UU Nomor 7 Tahun 2014. Terkait dengan informasi produk, Pasal 48 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Perusahaan/pelaku usaha yang menjual produk melalui Sistem Elektronik harus dapat menyediakan informasi yang lengkap dan benar tentang syarat kontrak, dan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Selanjutnya, Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 menetapkan bahwa perusahaan yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang jelas tentang produknya. Selanjutnya, pada Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara transaksi elektronik wajib untuk dapat menyediakan sarana dan layanan yang terkait dengan penyelesaian pengaduan konsumen sehingga konsumen yang merasa telah dirugikan atas transaksi yang dilakukan di marketplace dapat menghubungi layanan pengaduan yang disediakan oleh marketplace.

Ketika konsumen melakukan transaksi online secara tidak langsung, mereka dan pelaku usaha memiliki keterikatan dalam suatu perjanjian, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPer, yang mengatur syarat sah perjanjian. Dalam praktik hukum perdata, wanprestasi terjadi ketika suatu prestasi atau perjanjian yang dilakukan oleh dua belah pihak atau lebih telah dilanggar. Jika salah satu pihak melanggar, prestasi tersebut dapat dicegah untuk dilanggar di masa depan dengan memberikan peringatan kepada pihak lain.⁵ Ada kemungkinan untuk menyelesaikan sengketa yang muncul dalam transaksi online secara perdata dengan mengajukan gugatan atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif seperti yang tercantum dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak hanya harus mematuhi peraturan di atas tetapi juga harus mengganti kerugian yang dialami konsumen.

⁵ Magfirah, Ester Dwi. "Perlindungan Konsumen E-Commerce." Jakarta: Grafikatama Jaya (2009), Hlm 41.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur perdagangan elektronik secara khusus. Menurut Pasal 26 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, pelaku usaha diwajibkan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Selanjutnya, menurut Pasal 69 Ayat (2) huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, jika terdapat kesalahan, ketidaksesuaian, atau ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang dikirim, konsumen memiliki hak untuk membatalkan atau menukar barang yang telah mereka beli. Jika konsumen bertanggung jawab atas kesalahan tersebut, mereka mungkin harus membayar biaya pengiriman barang, termasuk biaya pengganti barang.⁶

Konsumen yang merasa dirugikan memiliki pilihan untuk menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (litigasi), seperti yang dinyatakan dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen juga memiliki pilihan untuk menyelesaikan masalah mereka melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi), seperti yang dinyatakan dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, ada beberapa lembaga yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Di sisi lain, untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan demikian, konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas karena mereka dapat menangani sengketa pidana atau perdata atas barang yang tidak sesuai gambar.⁷ Berbagai peraturan di atas menunjukkan bahwa konsumen memiliki berbagai perlindungan hukum terhadap produk yang tidak sesuai saat bertransaksi di marketplace. Peraturan-peraturan ini tidak hanya memberikan hak kepada konsumen, tetapi juga memiliki kewajiban untuk mencegah informasi yang berpotensi merugikan disampaikan kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian konsumen karena barang yang mereka terima tidak sesuai dengan informasi yang mereka berikan.

Ketika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, pelaku usaha yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar dapat dianggap melakukan perbuatan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPperdata). Oleh karena itu, pelaku usaha yang menjual barang di marketplace harus memenuhi janji jual beli dengan mengirimkan barang yang dijanjikan di marketplace tersebut. Penjual yang menjual barang melalui internet juga harus memenuhi tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang.⁸ Dengan demikian, jika pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ada di pasar, pelaku usaha tersebut melanggar kewajibannya. Berdasarkan Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha kemudian bertanggung jawab untuk membayar kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. jika barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan gambar saat dikirim ke transaksi di

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, (Yogyakarta: Nusamedia, 2017), hlm. 11.

⁷ Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business dan E-Commerce*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 7.

⁸ Freddy Haris, *Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik di Pasar Modal*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 7.

marketplace. Selain itu, berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha juga bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa yang dijual menyebabkan kerusakan, pencemaran, atau kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang menimpa konsumen karena pertanggungjawabannya tidak terbatas pada produk yang rusak.

Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa penjual dapat menerima ganti rugi karena mengirimkan barang yang tidak sesuai. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang (refund), penggantian barang yang setara nilainya, perawatan kesehatan, atau santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Batas waktu pemberian ganti rugi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen harus diberikan dalam 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Jika penerimaan secara elektronik dan penawaran secara elektronik sesuai dengan mekanisme teknis, maka kesepakatan dalam jual beli online dianggap sah dan mengikat. Namun, jika terjadi ketidaksesuaian antara penerimaan secara elektronik dan penawaran secara elektronik, maka kesepakatan belum tercapai, sesuai dengan penjelasan yang diberikan dalam Pasal 44 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Kesepakatan jual beli online di marketplace dimulai ketika pelanggan memilih tombol setuju saat mereka ingin membeli suatu barang. Namun, kesesuaian barang dengan kesepakatan dapat diketahui ketika barang yang dibeli telah diterima oleh pelanggan. Dengan kata lain, kesepakatan tercapai ketika pelanggan menerima barang dengan cara yang dijanjikan dan penjual memenuhi janjinya.

Pasal 53 Ayat (1) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, seperti yang dinyatakan di atas, menetapkan bahwa spesifikasi barang yang diperlukan untuk memastikan bahwa barang tersebut memenuhi persyaratan kesesuaian. Selanjutnya, Pasal 53 Ayat (1) huruf g Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menetapkan bahwa prosedur pengembalian barang diperlukan dalam kasus di mana barang yang diterima tidak memenuhi persyaratan Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 53 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, penjual harus menyediakan prosedur pembatalan dan memberikan pilihan hukumnya jika terjadi sengketa. Selanjutnya, seperti yang diatur dalam Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen, adalah ilegal bagi kontrak elektronik untuk mencantumkan klausula baku yang merugikan Konsumen, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 53 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dengan demikian, penjual di marketplace dilarang untuk menetapkan syarat dan ketentuan toko online mereka yang merugikan pelanggan, seperti tidak menerima komplain atau penukaran barang yang rusak, dan sebagainya. Hal ini juga berlaku untuk marketplace. Marketplace harus mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat membuat peraturan tentang segala kegiatan yang dilakukannya. Selain itu, menurut Pasal 46 PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, "transaksi elektronik yang dilakukan pihak memberikan akibat hukum kepada pihak dan selanjutnya yang mana penyelenggaraan transaksi elektronik tersebut dilakukan wajib memiliki itikad baik, transparansi, prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, dan kewajaran". Ini menimbulkan keterikatan terhadap adanya ketentuan-ketentuan hukum tersebut.

Sebelum mengirimkan produk kepada pembeli, penjual harus memeriksa kembali apakah produk tersebut sesuai dengan yang dijanjikan di marketplace. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 64 Ayat (1)

⁹ A. Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Diadit Media, 2001, hlm. 248.

huruf d menyatakan bahwa pelaku usaha harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dikirim sesuai saat dikirim melalui jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya. Pasal ini secara tidak langsung bertujuan untuk menghindari kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri. Apabila penjual di marketplace tidak mematuhi perjanjian yang disepakati berdasarkan informasi yang diberikan, penjual tersebut bertanggung jawab untuk memberikan penggantian yang sesuai dan setimpal atas kerugian yang dialami konsumen. Merchant bertanggung jawab atas semua konten atau substansi yang diunggah, merchant bertanggung jawab atas laporan atau pengaduan mengenai konten yang diunggah, dan merchant bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan penyedia platform. Oleh karena itu, wajib bagi perusahaan untuk memberikan jaminan atau dengan niat baik memberikan ganti rugi kepada konsumen atas barang yang mereka beli. Menurut Pasal 19 angka 1 UUPK, "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan", e-commerce dapat menangani setiap keluhan pembeli atau konsumen yang terkait dengan tindakan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian, jika tindakan pelaku usaha tersebut terkait dengan penjualan produknya di platform e-commerce tersebut. Perjanjian jual beli online tidak hanya diatur oleh UU ITE, ada peraturan sebelumnya yang mengatur perjanjian tersebut. Dalam hal ini, tujuan utamanya adalah untuk menciptakan hak dan kewajiban yang sangat mengikat antara penjual dan pembeli di platform e-commerce tersebut. Dalam Pasal 1365 Undang-Undang Perdata, disebutkan bahwa "tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut." Ini sangat penting untuk penuntutan konsumen untuk meminta ganti rugi atas perbuatan buruk pelaku usaha.¹⁰ Karena Pasal 15 ayat (2) UU ITE menyatakan bahwa "Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya", pihak e-commerce bertanggung jawab sepenuhnya atas suatu produk yang tidak sesuai. Dengan mempertimbangkan kedua pasal tersebut, pihak e-commerce, dalam hal ini sebagai marketplace, harus bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap masalah yang muncul di halaman jual belinya, terutama jika terjadi masalah apa pun yang terjadi di sana.

Untuk mengimbangi pesatnya kemajuan teknologi informasi, pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Menurut kedua peraturan di atas, "transaksi elektronik" berarti tindakan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Permasalahan hukum yang paling sering terjadi terkait dengan komunikasi, informasi, dan/atau transaksi yang dilakukan secara elektronik, terutama yang berkaitan dengan pembuktian dan tindakan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik. Dalam Pasal 4 UU ITE, huruf (b) menyatakan bahwa "pemanfaatan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat", dan huruf (e) menyatakan bahwa "memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi", namun justru pemenuhan tujuan di atas terkendala dengan permasalahan sebagaimana disebutkan sebelumnya. "Standardisasi dan penilaian kesesuaian berlaku terhadap barang, jasa, sistem, proses, atau personal", menurut Pasal 4 UU Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, yang merupakan dasar untuk pemahaman tentang barang yang tidak sesuai pesanan. Tindakan pencegahan adalah tindakan yang dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan kemungkinan suatu kejadian terjadi. Untuk memahami langkah-langkah pencegahan yang didukung oleh undang-undang, Konsumen

¹⁰ Riduan Syahrani, *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 2004, hlm. 223.

harus mempelajari setiap pasal dari peraturan terkait sebelum melakukan transaksi jual beli online di mana barang tidak sesuai pesanan.¹¹

Untuk memahami langkah-langkah pencegahan yang dapat dilakukan, kita harus memperhatikan beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertama, Pasal 3 Undang-Undang tersebut, ayat (1), menyatakan bahwa undang-undang ini menginginkan bahwa konsumen berkontribusi dan berpartisipasi secara aktif. Sedangkan dalam ayat (4), sistem perlindungan konsumen yang dimaksudkan harus memberikan kepastian hukum, akses, dan keterbukaan informasi untuk mengurangi kemungkinan barang yang tidak sesuai pesanan. Sistem Perlindungan Konsumen yang dimaksud mencakup lebih dari sekedar pengetahuan itu mencakup seluruh komponen yang relevan yang dapat memastikan kepastian hukum dan transparansi informasi sehingga konsumen dapat melakukan transaksi elektronik dengan keyakinan bahwa informasi yang mereka terima benar dan memiliki rasa aman dalam hal kepastian hukum, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya barang yang tidak diinginkan.

Dalam transaksi jual beli online, barang yang tidak sesuai dengan pesanan dapat dianggap sebagai wanprestasi, tetapi tidak ada dasar hukum yang jelas melandasi istilah "wanprestasi" ini. Dalam transaksi online, debitur (penjual) dan kreditur (pembeli) mengikat satu sama lain melalui perjanjian (jual-beli), yang menciptakan hubungan hukum yang mengikat antara keduanya, dan barang yang tidak sesuai dengan pesanan dapat dianggap sebagai wanprestasi. Sesuai dengan Pasal 4 ayat (8) UUPK yang menyatakan bahwa jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan mereka, konsumen berhak menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian supaya hak konsumen dapat dipenuhi. Selain itu, lihat Pasal 7 huruf (a, b, dan g) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk berperilaku baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi barang, dan memberikan kompensasi. Dalam hal ini, Pasal 9 UU ITE menyatakan tanggung jawab pelaku usaha bahwa "pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan", dan Pasal 10 Ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa "setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga Sertifikasi Keandalan". Pasal 12 Ayat (3) UU ITE menyatakan bahwa "setiap orang yang melakukan pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud Ayat (1) bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul". Selain itu, Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen melarang perusahaan untuk: "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." Jika pelanggan melakukan transaksi elektronik melalui marketplace, mereka dapat menuntut haknya sesuai kebijakan marketplace tersebut. Konsumen dapat menuntut pelaku usaha untuk melakukan retur, yang berarti mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan untuk diganti dengan barang yang sesuai dengan pesanan, sesuai dengan kebijakan baik pelaku usaha maupun marketplace tempat transaksi dilakukan.

Jika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain, itu adalah awal dari sengketa. Biasanya dimulai dengan perasaan tidak puas, tertutup, subjektif, yang dialami oleh individu maupun kelompok. Apabila pembeli menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada penjual, dan penjual menanggapi dengan cara yang dapat memuaskan pembeli, konflik selesai. Sebaliknya, konflik akan terjadi jika perbedaan pendapat terus terjadi. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa antar konsumen dan pelaku usaha (BPSK) atau melalui pengadilan, dengan mempertimbangkan ketentuan yang terkandung dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan ayat (1), setiap konsumen yang

¹¹ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Cetakan Kesatu, Bandung: CV. Alfabeta, 2012, hlm. 252.

merasa dirugikan memiliki kesempatan untuk menggugat pelaku usaha dan menuntut pemenuhan haknya melalui lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa atau peradilan. Sesuai dengan ayat (2), lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa atau peradilan dipilih secara sukarela. Selain itu, untuk dapat menggugat di pengadilan, salah satu atau kedua pihak harus menyatakan bahwa upaya penyelesaian sengketa tidak berhasil jika dipilih secara sukarela di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan ayat (4). Namun, seperti yang dijelaskan dalam ayat (2) dari Pasal 45, "Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Menurut Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Tujuan penyelesaian ini adalah untuk mencapai kesepakatan tentang jenis dan jumlah ganti rugi, atau untuk memastikan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen tidak akan terjadi lagi atau tidak akan terulang lagi. Perlu diingat bahwa, dalam kasus di mana terbukti ada elemen tindak pidana di dalamnya, penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana pelaku usaha. Selanjutnya, selalu ada hubungan hukum kontraktual antara dua pihak sebelum gugatan wanprestasi, yang menghasilkan hak dan kewajiban hukum. Di sini, prestasi, atau kinerja, menunjukkan hak dan kewajiban. Wanprestasi atau cedera janji terjadi ketika prestasi tidak dipenuhi, tidak dilaksanakan, atau tidak dilaksanakan sesuai dengan perjanjian para pihak. Namun, dalam kasus gugatan perbuatan melanggar hukum, dasar gugatan adalah kepentingan pihak tertentu yang dirugikan oleh perbuatan pihak lainnya, meskipun di antara mereka tidak ada hubungan hukum perdataan yang bersifat kontraktual. Dalam kasus di mana perdagangan elektronik menyebabkan kerugian konsumen, gugatan akan lebih tepat jika didasarkan pada wanprestasi daripada perbuatan melanggar hukum. Ini disebabkan oleh fakta bahwa gugatan akan merujuk pada tanggung jawab pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar, yang pada gilirannya menyebabkan kerugian bagi konsumen. Pasal 8 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang perusahaan untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang disebutkan dalam label, e-tiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut. Menurut pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan yang tertera pada iklan atau foto penawaran barang adalah pelanggaran atau larangan. Namun, menurut Pasal 7 huruf g Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62 menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang disebutkan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun penjara atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Konsumen juga dapat menggunakan Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum untuk menyelesaikan masalah yang terkait dengan transaksi elektronik. Perbuatan dan pelanggaran yang diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diancam dengan hukuman penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE). Berdasarkan hal-hal di atas, penyelesaian sengketa dalam transaksi perdagangan secara elektronik dapat dilakukan secara perdata maupun pidana, memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat Indonesia. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup Pasal 19 hingga 28 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha

terhadap barang dan jasa yang dibuat atau diperdagangkan, serta importir. Dengan adanya Hukum Perlindungan Konsumen, baik pelaku usaha maupun konsumen telah disadarkan akan hak-haknya dalam melakukan transaksi elektronik dan diminta untuk menjaga itikad baik dan secara konsisten memenuhi kewajibannya. Mereka dapat mengurangi risiko barang tidak sesuai pesanan dengan berhati-hati dalam memberikan dan menerima informasi serta menunjukkan inisiatif dan itikad baik sebelum, selama, dan setelah proses transaksi. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat menuntut pemenuhan hak mereka melalui dua cara. Pertama, mereka dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Jika tidak ada penyelesaian, kasus tersebut dapat dilanjutkan ke pengadilan dengan prosedur yang sama dengan peradilan umum.

Tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab absolut sering dikaitkan, tetapi beberapa ahli membedakan keduanya. Absolute liability adalah prinsip tanggung jawab yang tidak memiliki kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Sebaliknya, ada yang berpendapat bahwa strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang tidak menetapkan kesalahan sebagai faktor yang menentukan, kecuali dalam situasi kekuatan besar. Selain itu, ada perspektif yang agak serupa yang berbicara tentang apakah ada atau tidak hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan mereka. Sementara strict liability harus ada sedangkan tanggung jawab absolut tidak selalu ada. Dalam kasus tanggung jawab absolut, dapat terjadi bahwa si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban bukanlah pelaku langsung dari kesalahan tersebut.

KESIMPULAN

Terdapat berbagai dasar hukum yang dapat digunakan oleh konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi di marketplace seperti UUPK, UU Perdagangan, PP PSTE, PP PMSE, dan lain sebagainya. Dasar hukum ini bertujuan untuk dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam hal melakukan transaksi melalui berbagai media elektronik dan agar memberikan rasa aman dalam bertransaksi di marketplace. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace dikarenakan hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

REFERENSI

- Ahmadi, Candra dan Dadang Hermawan. 2013. E-Bussiness dan E-Commerce. Yogyakarta: ANDI.
- Az. Nasution, 2001. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Yogyakarta: Diadit Media.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia. Yogyakarta: Nusamedia.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika.
- Fuady, munir, 2016, Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- H. Mulyadi Nitisusastro, 2012. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan, Cetakan Kesatu, Bandung: CV. Alfabeta.
- Haris, Freddy. 2000. Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik di Pasar Modal. Jakarta: Grasindo.
- Magfirah, Ester Dwi. 2009. "Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce." Jakarta: Grafikatama Jaya.
- Miru, Ahmad dan Yodo, Sutarman, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

- R. Abdoel, 2016, Pengantar Hukum Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers. Rosmawati, 2018, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana.
- Riduan Syahrani, 2004. Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata, Bandung: Alumni.
- Undang-Undang Kitab Hukum Perdata
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.