



<https://doi.org/10.61292/eljbn.254>

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kecurangan dan Penipuan Transaksi E-Commerce

Raden Fauzan Athallah Putra Ruwisanyoto

Kadek Agus Sudiarawan

Fakultas Hukum Universitas Udayana

Correspondence: faizputraruwisanyoto@gmail.com

Abstract

The use of e-commerce platforms for transactions involving buying and selling is gaining significant popularity in today's commerce. However, this development also raises a number of concerns regarding the legal protection provided to consumers and the obligations of the various parties involved. This study intends to shed light on the accountability of participants in online transactions as well as the legal recourse options open to customers who have lost money due to fraud or fraud. Research that uses normative juridical research means reviewing legal literature and conducting investigations using a normative framework. The extent to which the parties comply with the principle of freedom of contract determines the level of consumer protection and legal responsibility, based on practical realities. The liability of online business actors can be resolved in court by filing a lawsuit for the losses incurred.

Key Words: *E-commerce, Legal Protection, Buying and Selling Transaction, Consumers.*

Abstrak

Penggunaan platform *e-commerce* untuk transaksi yang melibatkan pembelian dan penjualan semakin populer secara signifikan dalam perdagangan saat ini. Namun perkembangan ini juga menimbulkan sejumlah kekhawatiran mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta kewajiban berbagai pihak yang terlibat. Studi ini bermaksud untuk menjelaskan akuntabilitas peserta dalam transaksi *online* serta pilihan jalan hukum yang terbuka bagi pelanggan yang kehilangan uang akibat penipuan atau penipuan. Penelitian yang menggunakan penelitian yuridis normatif, artinya mengkaji literatur hukum dan melakukan penyelidikannya dengan menggunakan kerangka normatif. Sejauh mana para pihak mematuhi prinsip kebebasan berkontrak menentukan tingkat perlindungan dan tanggung jawab hukum konsumen, berdasarkan kenyataan praktis. Pertanggungjawaban pelaku usaha *online* dapat diselesaikan di pengadilan dengan mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan.

Kata Kunci: *E-commerce, Perlindungan Hukum, Transaksi Jual-beli, Konsumen.*

I. Pendahuluan

Kemajuan teknologi telah membawa banyak perubahan di era globalisasi saat ini, mengubah kehidupan dengan cukup cepat. Karena perusahaan yang menggunakan teknologi ini mengalami perkembangan sosial yang signifikan, perdagangan dan ekspansi ekonomi pun terdorong. Maraknya teknologi digital yang berbasis internet menjadi salah satu elemen utama yang mempengaruhi hal tersebut. Internet telah menjadi alat penting untuk komunikasi elektronik dan pengumpulan informasi dalam berbagai konteks, termasuk transaksi perusahaan, korespondensi email, dan pencarian informasi.

Seiring kemajuan teknologi, penggunaan internet sudah menjadi hal yang rutin. Sebagian besar masyarakat Indonesia saat ini menjalani gaya hidup yang sangat berbeda karena kemajuan teknologi yang pesat, yang berdampak signifikan terhadap aspek sosial, budaya, komersial, dan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari. Internet telah menjadi platform kegiatan bisnis dalam konteks perdagangan karena kemampuannya dalam mendorong produktivitas.

Meningkatnya penggunaan layanan digital saat ini mempercepat dan menyederhanakan sejumlah prosedur yang sebelumnya sulit. Lingkungan bisnis saat ini sangat terdampak oleh ketersediaan layanan digital tersebut, terutama pada masa pandemi dimana segala sesuatunya dapat dilakukan secara *online*, termasuk pemasaran, penjualan, dan promosi. Dalam dunia bisnis, hal ini dikenal sebagai perdagangan elektronik, atau *e-commerce*, dan popularitasnya semakin meningkat.

Konsep "*e-commerce*" telah berada dalam berbagai bentuk dan pengucapan kurang lebih dari 20 tahun yang meskipun namanya sendiri relatif baru. Teknologi transfer keuangan elektronik (EFT) dan pertukaran data elektronik (EDI) awalnya dikembangkan pada akhir tahun 1970an. Penggunaan kartu kredit dan anjungan tunai mandiri (anjungan tunai mandiri) telah meningkat. Transaksi perdagangan elektronik adalah setiap pertukaran hak, produk, atau layanan antara pembeli dan penjual yang terjadi secara elektronik melalui sarana digital dan tidak memerlukan kehadiran fisik para pihak. Transaksi ini dimungkinkan oleh fakta bahwa media ini dapat diakses melalui jaringan publik yang tidak dibatasi, seperti internet atau World Wide Web, yang melintasi batas-batas nasional dan geografis.

Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA) memperkirakan pada tahun 2023, pasar *e-commerce* Tanah Air akan terus berkembang. Berdasarkan informasi dari Ketua idEA Bima Laga, nilai total penggunaan *e-commerce* di Indonesia meningkat setiap tahunnya atau sebesar 18,77%. Hingga tahun 2022, total nilai transaksi tersebut sebesar Rp 476,3 triliun. Pada tahun 2023, perkiraan nilai keseluruhan transaksi *e-commerce* di negara ini diperkirakan mencapai Rp572 triliun, meningkat 20% dari tahun sebelumnya. Bima menegaskan, masyarakat Indonesia semakin terbiasa berbisnis dan melakukan pembelian secara *online* seiring dengan dampak pandemi Covid-19 terhadap mobilitas masyarakat. Setelah wabah ini berakhir, pola ini mungkin akan terus berlanjut. Pertumbuhan perusahaan *e-commerce* di Indonesia di masa depan akan dibantu oleh meningkatnya penetrasi internet. Saat ini hampir seluruh wilayah di Indonesia sudah memiliki akses internet. Penting untuk diingat bahwa hanya 20% masyarakat Indonesia yang memiliki akses internet. Dengan tujuan untuk memajukan sektor *e-commerce* dan menjaga kepentingan konsumen dan negara, pendekatan kebijakan ini diciptakan.

Selanjutnya, jumlah orang yang menggunakan internet di seluruh dunia diperkirakan mencapai 5 miliar pada tahun 2023, menurut Statista. Namun, jumlah pengguna di seluruh dunia mungkin berbeda-beda. Sudah ada lebih dari 1,24 miliar pengguna internet untuk wilayah Asia Tenggara saja. Indonesia memiliki basis pengguna internet terbesar keempat di dunia, dengan 212,9 juta pengguna. Menurut proyeksi BPS, Indonesia akan memiliki populasi 275 juta orang pada tahun 2022, yang berarti 77% penduduk negara ini akan memiliki koneksi internet.¹

Ada dua faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam disahkannya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE). Pertama, adanya jaminan kepastian hukum dalam transaksi elektronik karena transaksi dan pencatatan elektronik diakui oleh hukum dalam bidang hukum pembuktian dan hukum kontrak. Kedua, UU Perlindungan Teknologi Informasi (TI) mencakup tindakan yang memenuhi persyaratan hukum atas pelanggaran perlindungan TI dan dapat dikenakan sanksi hukum. Paling tidak, penerimaan transaksi elektronik dan dokumen pendukungnya memberikan dasar hukum yang kuat bagi operasi *e-commerce*.

Padahal topik transaksi *e-commerce* diatur dengan undang-undang. Namun pembeli terkadang berada dalam situasi genting. Kurangnya pemahaman hukum dan ketidaktahuan akan hak-hak seseorang seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Tanpa mempertimbangkan kewajiban yang harus dibebankan kepada mereka, pelaku korporasi memanfaatkan keadaan ini untuk memaksimalkan pendapatan. Konsumen harus mengikuti prosedur halal jika ingin dilindungi. Namun terdapat batasan hukum dalam perlindungan konsumen yang tidak disadari oleh banyak pelanggan. Pembelian *e-commerce* atau internet juga termasuk dalam kategori ini.

Karena *e-commerce* menghilangkan kebutuhan belanja di rumah dan menawarkan berbagai konsumen mendapatkan keuntungan besar dengan memiliki pilihan-pilihan yang ada berupa barang serta jasa dapat ditemukan dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menimbulkan kesulitan yang saling menguatkan. Beberapa orang berpendapat bahwa karena hal ini memungkinkan konsumen untuk memilih barang dan jasa

¹ Agnes Z. Yonathan, "Indonesia Peringkat 4, Ini Dia 7 Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia," GoodStats, Juni 20, 2023, <https://data.goodstats.id/statistic/agneszeanyayonatan/indonesia-peringkat-4-ini-dia-7-negara-pengguna-internet-terbesar-di-dunia-FLw6V>

yang mereka inginkan, hal ini menguntungkan. Klien dapat memilih jenis dan kualitas produk dan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Namun, hal ini juga dapat menimbulkan konsekuensi yang tidak diinginkan yaitu berkurangnya rasa kendali pelanggan atas interaksi mereka dengan perusahaan, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan kerugian finansial.

Seperti yang sudah kita alami serta saksikan di dalam kehidupan sehari-hari, teknologi dapat menyesuaikan individu atau organisasi dalam berinteraksi di ranah digital. Orang-orang virtual ini mungkin membawa kasusnya sendiri, tanpa bantuan atau pengawasan dari manusia sungguhan. Selain itu, jika orang-orang virtual tersebut adalah orang-orang nyata, mereka mungkin tidak akan peduli dengan undang-undang atau apakah undang-undang tersebut harus ditegakkan selama hasil dari sistem hukum tidak berdampak negatif terhadap penduduk setempat.

Sejumlah bisnis internet bermunculan pada periode booming ini, dan media sosial kini menjadi platform yang berguna untuk bertransaksi, termasuk penjualan dan pembelian. Di sisi lain, melakukan penipuan. Pada awal tahun 2012–2013, sejumlah besar situs dan profil media sosial palsu bermunculan. Mereka sering kali meminta uang muka 50% dan menjanjikan pengiriman cepat dengan biaya yang sangat terjangkau. Namun begitu uang dibayarkan, pedagang sering kali menghilang dengan menghapus nomor telepon yang mereka gunakan untuk menghubungi konsumen. Selain itu, konsumen sering kali mengalami kendala seperti mendapatkan barang yang salah atau rusak. Masuk akal jika semua ini menimbulkan kerugian bagi customer.

II. Metode Penelitian

Karya ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, seperti penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Meneliti hukum dalam hal ini dapat dilakukan dengan membaca publikasi perpustakaan atau bahan sekunder yang dihubungkan dengan judul jurnal. Sepanjang masa penelitian, penulis mencari dan mengumpulkan berbagai referensi hukum yang berkaitan dengan penerbitan jurnal. Metode ini juga memanfaatkan analisis literatur hukum yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tanggungjawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-beli *E-commerce*

Dalam sebagian besar transaksi media elektronik, Ada tugas dan hak bagi kedua belah pihak. Pengecer *online* disebut pedagang atau penjual. Oleh karena itu, merupakan tanggung jawab pemasok untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada klien dan pelanggan tentang barang yang mereka jual. Selanjutnya pelanggan atau konsumen berhak mendapatkan pengembalian atas barang yang dibelinya dari perusahaan atau vendor lain. Selain itu, dalam berbisnis melalui media elektronik, pedagang berhak dilindungi dari pembeli atau pelanggan yang tidak jujur.²

Transaksi komersial *online* disebut sebagai "*e-commerce*" atau perdagangan elektronik. Bisnis-ke-bisnis dan bisnis-ke-konsumen adalah dua kategori utama *e-commerce*. Transaksi bisnis-ke-bisnis terjadi antara bisnis dan pelanggan. Bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan model transaksi *e-niaga*, yang menghilangkan kebutuhan komunikasi langsung antara pelanggan dan perwakilan perusahaan. Bisa jadi tidak ada pihak yang menyadarinya dalam transaksi *online*.

Munculnya *e-commerce* menunjukkan nilai teknologi, khususnya di bidang ekonomi dan bisnis. Manfaat teknologi tidak datang tanpa bahaya keamanan. Orang Indonesia mempunyai kecenderungan untuk melupakan sesuatu. Organisasi konsumen seperti YLKI, yang berfungsi sebagai mediator antara konsumen dan dunia usaha, mempunyai peran penting dalam gerakan perlindungan konsumen yang baru lahir di Indonesia. Didirikan pada 11 Mei 1973, kelompok ini aktif memperjuangkan perlindungan konsumen bahkan sebelum

Pada tahun 1978, Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (ECOSOC) mengadopsi Resolusi No.2111.

² Edmon Makarim, "Kompilasi Hukum Telematika, Gravindo Persada", Jakarta, 2008, hlm. 77

Untuk memenuhi Pasal 49 PP Nomor 82 TAHUN 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, pelaku usaha yang melakukan transaksi *e-commerce* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Dalam menjual komoditas melalui sistem elektronik, pelaku usaha harus memberikan informasi yang tepat dan menyeluruh mengenai produsen, syarat kontrak, dan barang yang dijual.
2. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat mengenai penawaran kontrak dan pemasaran.
3. Perusahaan harus mengizinkan pelanggan untuk mengembalikan barang dalam jangka waktu tertentu jika barang tersebut cacat atau tidak sesuai dengan yang diiklankan.
4. Perwakilan perusahaan mempunyai tugas untuk memberikan informasi mengenai barang yang dikirimkannya.
5. Bisnis tidak diperbolehkan memaksa pelanggan membayar barang yang mereka terima jika tidak ada kontrak hukum.

Sesuai UU Perdagangan, semua pihak yang terlibat dalam transaksi Data dan informasi yang disediakan oleh barang dan/atau jasa elektronik harus tepat dan lengkap. Saat menggunakan sistem komputer untuk melakukan penjualan, pelaku usaha tidak boleh menggunakan informasi yang tidak perlu. Jika Anda menggunakan sistem elektronik, Anda juga harus mematuhi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Selain itu, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 12 ayat (3) UUIE, orang yang melanggar peraturan yang mengatur tanggung jawab dalam transaksi elektronik bertanggung jawab secara keseluruhan atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang terkait. Ini berarti bahwa masing-masing pihak bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh kesalahan dalam transaksi elektronik. Para pihak harus bersikap jujur dan terus terang satu sama lain saat melakukan transaksi elektronik.

Saat melakukan transaksi elektronik, kedua belah pihak harus menggunakan teknik yang telah diputuskan. Transaksi elektronik berlangsung sampai kedua belah pihak menunjukkan hal yang berbeda setelah penerima menerima dan mengkonfirmasi tawaran transaksi dari pengirim. Untuk menerima tawaran yang dilakukan melalui transaksi elektronik, Anda harus menyerahkan pernyataan penerimaan elektronik.³

Pihak-pihak yang terlibat tetap terhubung dengan internet meskipun tidak aktif melakukan transaksi *e-commerce*. Karena penjual—juga disebut sebagai pelaku usaha—adalah individu yang melakukan penjualan komoditas secara *online*, maka mereka wajib dengan informasi yang akurat dan benar kepada pelanggan atau pembeli mengenai barang tersebut. Pada umumnya masing-masing pihak yang melakukan jual beli elektronik mempunyai hak dan kewajiban.

Berikut ini memberikan perlindungan hukum kepada beberapa pihak yang melakukan transaksi *e-commerce*:⁴

1. Perlindungan hukum bagi dunia usaha diprioritaskan dalam hal pembayaran. Merchant harus memvalidasi pembayaran terlebih dahulu sebelum menyelesaikan seluruh pembayaran sebelum produk yang diminta dapat dikirimkan.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen antara lain jaminan dapat mengembalikan atau menukar barang jika tidak sesuai dengan yang dibelinya.
3. Pengguna media elektronik memerlukan perlindungan hukum atas data pribadinya. Pemilik harus memberikan izin sebelum merilis informasi pribadi apa pun. UU ITE Pasal 25 mengatur bahwa “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dikumpulkan menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang terkandung di dalamnya dilindungi sebagai hak kekayaan intelektual berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku.” Alhasil, pihak yang bertransaksi melalui internet commerce diberikan perlindungan hukum.

³ Pasal 20 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁴ Latifah Hanim, 2014, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi” Jurnal Hukum Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, Volume I No. 2 Mei –Agustus 2014.

Pihak ketiga yang mempunyai wewenang dapat melakukan transaksi elektronik atas nama pengirim atau penerima, melalui agen elektronik, atau secara langsung. Namun, ketika melakukan transaksi elektronik, ketentuan berikut mengatur siapa yang bertanggung jawab secara hukum atas semua hasil:

1. Pihak-pihak yang terlibat dalam suatu transaksi elektronik yang otonom mempunyai tanggung jawab penuh atas segala konsekuensi hukum yang timbul dari pelaksanaannya.
2. Apabila suatu transaksi elektronik dilakukan dengan menggunakan surat kuasa, maka kuasa hukum bertanggung jawab atas segala akibat hukum yang timbul sehubungan dengan penggunaan surat kuasa tersebut; atau
3. Siapapun yang menggunakan agen tersebut untuk transaksi elektronik bertanggung jawab penuh atas segala akibat hukum.

Menutupi kerugian klien akibat penjualan dan pembelian *online* menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Kewajiban tersebut diakibatkan oleh kelalaian pelaku korporasi dalam tidak menjunjung hak-hak konsumen dalam memenuhi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4). Hak-hak ini mencakup kebebasan untuk membeli dan menjual aplikasi *online* tanpa batas waktu, serta hak atas kompensasi pengguna.

Dalam hal tindakan langsung yang dilakukan oleh pihak lain terhadap sistem elektronik menghalangi beroperasinya Agen Elektronik, maka Penyelenggara Agen Elektronik tetap akan bertanggung jawab secara hukum atas segala kerugian yang timbul akibat transaksi elektronik. Apabila kelalaian pengguna jasa mengakibatkan Agen Elektronik tidak berfungsi lagi, maka ia tetap bertanggung jawab secara hukum atas segala kerugian yang timbul akibat transaksi elektronik. Namun, klausul ini tidak berlaku apabila dapat dibuktikan telah terjadi kesalahan, kejadian *force majeure*, atau kesalahan yang dilakukan oleh pengguna sistem elektronik.

3.2 Ganti rugi melalui sistem hukum bagi pelanggan yang kehilangan uang saat membeli atau menjual produk secara *online*

Tindakan hukum juga dapat diambil dalam penjualan *online* untuk melindungi pembeli. Jika terjadi perselisihan antara klien dan perwakilan perusahaan, akan dilakukan tindakan hukum. Sebagai konsumen, UUPK berhak mendapatkan layanan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang kompeten. Mengganti, memberikan kompensasi, atau memberikan tunjangan penggunaan atas kerugian akibat penggunaan, eksploitasi, atau konsumsi barang serta jasa yang diperdagangkan merupakan salah satu tugas pelaku usaha.

Kewajiban yang dibebankan pada penjual, yang bergantung pada keberadaan kontrak, membatasi kemampuan para pihak untuk menggunakan legalitas perjanjian. Pihak-pihak yang mengalami kehilangan atau cacat barang tidak ditanggung, kecuali dalam situasi di mana masalah privasi diakibatkan oleh kontrak. Sebaliknya, jaminan implisit terdapat dalam undang-undang, peraturan, atau dokumen hukum lainnya.⁵

Kecuali jika dalam kontrak ditentukan lain secara khusus, Pasal 1506 KUH Perdata meminta pertanggung jawaban. Sekalipun penjual tidak menyadarinya, ia wajib untuk bertanggung jawab atas semua akibat yang memunculkan kerugian yang tersembunyi terhadap barang yang dijualnya. Pasal 1504 KUH Perdata lebih lanjut mengamanatkan agar penjual mengungkapkan segala cacat tersembunyi pada produknya sehingga tidak sesuai dengan peruntukannya. Segala macam perjanjian dilanggar jika seorang pihak tidak mampu memenuhi kewajibannya atau mencapai tujuan yang telah disepakati. menurut keterangan KUH Perdata Pasal 1234. Menurut pasal ini, menghibahkan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat apa-apa sama sekali dapat mengakibatkan wanprestasi. Buku III KUH Perdata, Pasal 1234-1252, mengatur tentang wanprestasi. Pembayaran apa pun yang harus dilakukan oleh debitur jika mereka melanggar ketentuan perjanjian yang disepakati bersama disebut sebagai kompensasi atas wanprestasi. Dari pilihan kompensasi default, para ahli percaya bahwa kompensasi moneter adalah yang paling tepat dan paling kecil kemungkinannya menimbulkan kontroversi. Pasal 1249 KUHPerdata mengatur tata cara ini.

⁵ Trisna Widyantari, Ni Putu, 2019, "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli *Online*", Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Volume 7 No. 8 2019 <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247>, Diakses tanggal 08 Februari 2024.

Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), gugatan dapat diajukan melalui lembaga pengadilan tempat pelanggan berada, atau penyelesaian permasalahan konsumen. Sementara kesalahan pelaku usaha dijelaskan secara rinci dalam Pasal 28 UUPK tanggung jawabnya, dan beban pembuktian terkait. Dalam memutuskan apakah akan mengajukan gugatan perdata atau tidak, beban pembuktian menjadi pertimbangan yang krusial.

Cara hukum dapat digunakan untuk menghindari pertanggungjawaban atas kerugian klien yang ditimbulkan oleh pelaku bisnis *online*. Berdasarkan opsi ini, permohonan harus diserahkan ke sekretariat Badan Penyelesaian selambat-lambatnya 21 hari kerja setelah diterima. Harus juga disertai dengan surat tuntutan pembayaran atas segala kerugian yang ditimbulkan dan jaminan penegakan hak-hak konsumen. Ketidaksepakatan Pelanggan (BPSK). Di bawah ini adalah penjelasan singkat tentang kewajiban dan perlindungan hukum yang dimiliki klien saat melakukan bisnis *online*: Perlindungan hukum bergantung pada sejauh mana pihak-pihak yang terlibat menjunjung tinggi konsep kebebasan kontrak, sebagaimana dibuktikan melalui korespondensi tertulis, pernyataan saksi, kesaksian, pengakuan, sumpah, dan tuduhan, di antara kemungkinan bentuk pembuktian lainnya. Kesalahan yang merugikan pelanggan adalah kesalahan pembeli dan vendor *online*.

Penggunaan sanksi denda, sanksi pidana, dan sanksi administratif terhadap pelaku korporasi yang melakukan tindakan melanggar hukum melalui transaksi e-commerce yang melanggar peraturan pasti akan mengurangi dan mencegah preseden tidak menyenangkan tersebut. Dengan disahkannya UU ITE, kemungkinan penipuan transaksi online akan berkurang.

IV. Kesimpulan

Perdebatan sebelumnya menunjukkan bahwa perlindungan dan kewajiban hukum konsumen saat melakukan transaksi komersial *online* dipengaruhi oleh sejauh mana para pihak menjunjung tinggi konsep kebebasan berkontrak. Berbagai format bukti, termasuk korespondensi tertulis, keterangan saksi, dakwaan, pengakuan, dan sumpah, dapat digunakan untuk mendukung hal ini. Sementara itu, pelaku usaha yang melakukan jual beli *online* harus memberikan informasi yang benar serta akurat mengenai komoditas atau produk barang atau jasa apa pun yang dijual melalui saluran tersebut. Selain itu, dengan mengajukan tuntutan atas kerugian yang ditimbulkannya dan memastikan hak hukumnya sebagai konsumen dilaksanakan melalui kontrak tertulis, maka perselisihan pertanggungjawaban pelaku usaha *online* dapat diselesaikan di pengadilan.

Daftar Pustaka

I Ketut Oka Setiawan. "Hukum Perikatan." 2017.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen." 2017.

Sudjana, Elisantris Gultom. "Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan " 2016

Trisna Widyantari, Ni Putu. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli *Online*." Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Volume 7 No. 8 2019.

Latifah Hanim, 2014, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam *E-commerce* Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi." Jurnal Hukum Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung 2014.

Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli

Melalui *E-commerce*. Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Riau 2014.

Putu Surya Mahardika, Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko *Online* Dalam Jual-beli *Online* (*E-commerce*) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Udayana, 2018.

- Abdul Halim, "Tanggung Jawab Penyedia Platform *E-commerce* Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform *E-commerce*." Jurnal Notarius, Universitas Sumatera Utara, 2023.
- I Putu Agus Dharma Wijaya, I Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia." Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Udayana. 2019.
- Yessica Hartono Putri, Putri Triari Dwijayanthi. "Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui *E-commerce* Di Indonesia." Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Udayana. 2022.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.