

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DI ECOMMERCE

Marendra Agistia¹, Ahmad Heru Romadhon²

Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo^{1,2}, Indonesia

marendra_agistia@student.umaha.ac.id¹ , heru-romadhon@dosen.umaha.ac.id²

Informasi Artikel	Abstract
Vol: 2 No: 1 Januari 2025 Halaman : 30-37 Keywords: Legal liability Consumer protection e-commerce	Development of digital conditions has created convenience in many life conditions, one of which is online buying and selling activities through e-commerce platforms. However, this activity also presents challenges, such as the risk of fraud and violation of consumer rights. This study discusses the legal liability of business actors who harm consumers and the form of legal protection offered to consumers in buying and selling transactions on e-commerce, especially through platforms such as TikTok Shop. The research method used is the normative legal method with a statutory approach. The results of the analysis state that equivalent to Article 19 of the Consumer Protection Law (UUPK), business actors are responsible for replacing consumer products due to non-conforming products. The government has created the National Consumer Protection Agency (BPKN) and the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) to resolve disputes and provide legal protection to consumers. Consumer protection efforts also include providing factual and transparent information, increasing monitoring of business actors, and exposing penalties for fraudsters. This legal protection aims to provide legal certainty, prevent consumer losses, and make online selling conditions safe and reliable. Cooperation between the government, business actors, and consumers is very important to overcome problems that arise in e-commerce transactions.

Abstrak

Berkembangnya kondisi digital sudah menciptakan kemudahan pada banyak kondisi kehidupan, salah satunya pada aktivitas jual beli online melalui platform e-commerce. Namun, aktivitas ini juga menghadirkan tantangan, seperti risiko penipuan dan pelanggaran hak konsumen. Penelitian ini membahas pertanggungjawaban hukum pada pelaku usaha yang merugikan konsumen serta bentuk perlindungan hukum ditawarkan kepada konsumen pada transaksi jual beli di e-commerce, khususnya melalui platform seperti TikTok Shop. Metode penelitian yang pakai ialah metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil analisis mengatakan bahwa setara dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha bertanggung jawab mengganti produk konsumen akibat produk yang tidak sesuai. Pemerintah telah menciptakan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Upaya perlindungan konsumen juga mencakup pemberian informasi yang faktual dan transparan, menambah pemantauan terhadap pelaku usaha, serta pemaparan hukuman bagi pelaku penipuan. Perlindungan hukum ini bertujuan memberikan kepastian hukum, mencegah kerugian konsumen, dan membuat keadaan jualan online aman serta terpercaya. Kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sangat penting untuk mengatasi permasalahan yang timbul dalam transaksi di e-commerce.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban hukum, perlindungan konsumen, e-commerce

PENDAHULUAN

Teknologi pada era global saat ini telah alami peningkatan dengan sangat pesat. Yang utama ialah teknologi dengan basis internet atau umumnya disebut teknologi informasi. Teknologi ini biasanya berupa handphone, laptop, mackbook, atau lainnya. Teknologi informasi banyak digunakan warga negara sebagai alat bantu aktivitas harian seperti, aktivitas bekerja, aktivitas belajar, aktivitas bermain, bahkan aktivitas jual-beli juga dapat di lakukan dengan menggunakan teknologi informasi ini.

Dalam KUHPerdara Pasal 1457 mendefinisikan, jual beli ialah negosiasi yang dilaksanakan oleh orang satu dengan orang yang lain disertai adanya hubungan terikat dan pihak satu memberikan produk

kemudian pihak yang lain memberikan upah berupa uang. Kata online terdiri atas 2 kata, yakni On artinya hidup atau di dalam, dan Line artinya garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa online artinya “didalam jaringan” atau dalam koneksi. Online ialah situasi yang terkoneksi pada jaringan internet. online pada dasarnya yaitu bentuk negosiasi jual beli kekinian yang menerapkan kras teknologi seperti internet untuk alat transaksi atau umumnya disebut e-commerce. e-commerce ialah seluruh aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik.

Pengertian jual beli online ialah negosiasi yang pelakunya terdapat dua orang tanpa bertatap muka, untuk menjalankan aktivitas jual beli melewati alat komunikasi seperti aplikasi, web, chat dan lainnya. Ada beberapa aplikasi belanja online atau umumnya disebut e-commerce pada media komunikasi, salah satunya tiktokshop. Warga negara pasti tidak asing lagi dengan aplikasi tiktok, aplikasi ini awalnya hanya untuk menonton dan mengupload video, namun baru-baru ini aplikasi tiktok dapat digunakan sebagai alat belanja secara online yang dikenal dengan nama tiktokshop. Di Tiktokshop semua orang bisa menjual maupun membeli atas syarat harus mempunyai aplikasinya dan usia minimal 18 tahun.

Beberapa orang telah melakukan penjualan maupun pembelian di tiktokshop, karena lebih mudah mencari barang yang dibutuhkan, terdapat banyak voucher promo, dan harganya lebih murah, selain itu belanja lebih mudah dan praktis tanpa perlu keluar dari tempat tinggal, barang yang telah dipesan akan dikirim langsung ke tempat tinggal kita, dapat membandingkan barang yang ada pada masing-masing toko dengan mudah, pembayarannya juga sangat mudah, bisa melalui transfer ataupun bayar ditempat yang umumnya dikenal COD. Warga negara dapat melaksanakan negosiasi tidak perlu bertemu dengan penjual dan harus percaya satu sama lain. Ada beberapa divisi yang terkait pada kegiatan ini yakni mulai dari penjual, pembeli, perantara pembayaran, perusahaan kredit, dan pihak pencetak bukti transaksi (Parida, Yuni Dhea Utari, 2024).

Kepraktisan saat melakukan jual beli tersebut akan membuat seluruh orang tertarik untuk ikut serta pada bisnis jual beli online. Dari sekian banyak pelaku bisnis jual beli online yang aman dan terpercaya terdapat juga penipuan yang dilakukan oleh pelaku bisnis online. Dikarenakan kegiatannya yang dilakukan secara online banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan dengan cara menawarkan produk yang tidak sama dengan gambar yang telah di upload di e-commerce. Agar tidak terdapat orang yang dirugikan baik dari pembeli ataupun dari pelaku bisnis online, oleh karenanya perlu diciptakannya perlindungan dari Negara Indonesia. Undang-undang akan jadi suatu perlindungan. Penyebab pelaku bisnis memilih jual beli secara online karena hal tersebut dapat menekan biaya-biaya pemasaran, distribusi, dan lain sebagainya, karenanya pelaku-pelaku bisnis memerlukan modal yang relatif sedikit saat menyelenggarakan bisnisnya.

Pada kegiatan jual beli selalu ada kesepakatan diantara pihak. Pada Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatakan penjual merupakan seseorang yang mendirikan usaha dalam wilayah hukum Indonesia melalui kesepakatan pendirian usaha pada beberapa divisi ekonomi, sedangkan konsumen atau pembeli merupakan orang yang menggunakan produk demi kepentingan pribadi ataupun orang lain serta tidak dijual kembali.

Perjanjian sendiri memiliki pengertian dari Bahasa Belanda *overeenkomst* yang berasal dari kata kerja *overeenkomen*, artinya berkesepakatan. Pada Pasal 1313 KUHPerdata perjanjian ialah salah satu aktivitas dimana seorang atau lebih mengaitkan dirinya pada seorang ataupun kelompok. Karenanya konsep perjanjian selalu berisi kesiapan, janji-janji atau hak serta kewajiban antar pihak. Seseorang yang berkesepakatan dengan orang lain wajib mematuhi aturan yang ditetapkan, di Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata ada 4 aturan untuk wajib dipatuhi, yaitu kesepakatan para pihak, kesiapan dalam pembuatan kesepakatan, perihal tertentu, serta suatu sebab yang halal. Jika empat syarat tersebut telah terpenuhi, maka kesepakatannya sah serta terikat antar pihak (Kahfi, 2023).

Pemakaian teknologi internet guna melakukan kesepakatan jual beli dengan cara online berdampak negatif bagi pembeli. Hal ini karena pembelian dilakukan dengan cara online, tidak bertatap muka serta tidak saling mengenal. Kegiatan ini dilakukan dengan adanya kepercayaan antar pihak, problem yang sering timbul pada jual beli online antara lain mutu barang yang di telah pesan tidak setara dengan yang dijanjikan oleh pelaku bisnis, durasi pengangkutan terkadang mengalami keterlambatan serta rawannya kerusakan barang saat tahap pengangkutan. Selain itu pelaku bisnis juga bisa melakukan

kecurangan terhadap pembeli, seperti kasus yang ramai akhir-akhir ini. Tiktokshop banyak digunakan kubu penipu dengan tujuan mendapat keuntungan untuk dirinya (Dharu Triasih, Rini Heryanti, 2019).

Seperti yang di alami konsumen bernama Desiayu Adisti, dirinya termasuk dalam korban penipuan oleh pelaku usaha di tiktokshop. Kronologinya korban melakukan pemesanan barang yaitu skuter elektronik lewat tiktokshop berinisial Y dengan waktu pengangkutan tiga hingga empat hari. Akan tetapi pada esok hari oknum toko tersebut menghubungi korban dan mengatakan jika barangnya kosong, kemudian menyarankan korban untuk melakukan retur dan di janjikan dana korban dikembalikan melalui aplikasi OVO. Sebelumnya korban sudah memiliki akun OVO, tetapi si pelaku meminta nomor lain untuk membuat OVO baru dengan modus nomornya Cuma sebagai kontak darurat. Dari kasus ini korban mengalami kerugian sekitar enam ratus ribuan (62, 2023).

Oleh karenanya Pembeli harus mendapatkan perlindungan serta pertanggungjawaban sepiantas-pantas atas hak-haknya. Hak pembeli dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf c, berhak mendapatkan informasi yang faktual serta terpercaya akan keadaan serta jaminan barang yang dibeli. Perlindungan itu dibuat pada aturan perundang-undangan yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Perlunya akan perlindungan hukum terhadap konsumen di e-commerce yaitu untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, melindungi adanya kerugian yang akan di alami konsumen, serta mengembangkan pengetahuan konsumen agar bisa melindungi dirinya.

Demi melindungi tindak penipuan pada pembelian di e-commerce, pembeli harus selalu waspada dan bertindak melakukan pencegahan secara cepat dan tepat. Ada suatu cara sebagai pencegah tindak penipuan yaitu dengan mengecek secara detail jika pembeli melakukan pembelian lewat e-commerce yang terpercaya. Selain itu pembeli wajib mengecek e-commerce yang di pilih sudah terverifikasi serta mengecek adanya kejanggalan maupun pengumpulan data diri yang semestinya tidak di perlukan. Pembeli bisa mengecek review yang diberikan pembeli lainnya mengenai pelaku usaha atau toko online itu. Penipuan pada kesepakatan online tidak cuma jadi permasalahan pembeli, namun juga menjadi permasalahan perusahaan serta pemerintah. Pemerintah bisa mengoptimalkan peraturan serta sanksi secara tegas (Raco, 2024).

Oleh sebab itu, perusahaan dan pemerintah harus mengembangkan upaya hukumnya demi memberikan perlindungan terhadap pembeli. Perusahaan harus memajukan keselamatan laman pelaku usaha dengan memeriksa data penjual, pemerintah harus meningkatkan peraturan hukum dan sanksi untuk pelaku penipuan. Pembeli juga harus waspada serta mengambil tindakan perlindungan yang tepat guna menganalisis serta melindungi tindak penipuan. Dari kolaborasi seluruh pihak, tindakan penipuan pada e-commerce akan terasa aman dan nyaman. Berdasarkan latar belakang ini dapat di temukan permasalahan yang akan di bahas pada artikel ini yaitu apa bentuk pertanggungjawaban hukum terhadap penjual yang telah merugikan pembelinya pada jual-beli di e-commerce dan bagaimana perlindungan hukum yang akan diterima pembeli saat berkesepakatan jual-beli di e-commerce (Regina Lumentut, Wulanmas APG Friderik & Korah, 2023).

METODE

Penelitian ini memakai metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif ialah penelitian dengan memperhatikan studi dokumen memakai data-data sekunder semacam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori hukum, serta bisa berupa komentar ahli. Penelitian hukum normatif pada dasarnya mempelajari hukum yang dianggap menjadi aturan maupun prinsip yang berlaku di warga negara, dan menjadikan pedoman tindakan tiap individu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Hukum Perdata

Sebagai makhluk sosial, setiap orang membutuhkan orang lain daripada aktivitasnya. Aktivitas yang dilakukan banyak akan menciptakan suatu kelompok dan di dalam suatu kelompok pasti terdapat hukum. Hukum terlahir dari adanya seseorang dengan orang yang lain,

antar badan hukum, antar manusia dengan badan hukum yang melaksanakan relasi hukum di hukum perdata. Manusia termasuk daripada hukum perdata atau privat, dan antonim hukum privat sendiri ialah hukum publik.

Hukum perdata atau hukum privat ialah aturan hukum yang mengatur relasi antar seseorang bersama orang yang lain termasuk penduduk suatu bangsa. Prof. Djojodiguno merupakan orang yang paling awal memperkenalkan hukum perdata yang juga penerjemah dari *burgerlijkrecht* di saat periode penduduk Jepang. Ruang lingkup daripada hukum perdata yakni hukum perdata materiil yang merupakan semua hukum yang mana mengontrol keperluan perseorangan. Dalam Bahasa Inggris hukum perdata disebut sebagai *civil law*, *civil* yang artinya warga negara. *Civil law* ialah hukum yang mengontrol permasalahan hak penduduk bangsa atau perseorangan (Siti kotijah, 2022).

2. Teori Perjanjian

Pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) mengatakan perjanjian ialah tindakan dilaksanakan individu maupun bersama-sama secara terikat. Seseorang yang berkesepakatan wajib mematuhi aturan yang telah di tetapkan, terdapat aturan kesepakatan yang wajib di penuhi yakni adanya kesepakatan antar pihak, persiapan dalam menciptakan perikatan, Sesuatu tertentu, serta penyebab yang halal. Hal ini tertulis pada Pasal 1320 KUHPer. Ketika telah mematuhi aturan tersebut, kesepakatan itu menjadi sah serta saling terkait antar pihak.

Perjanjian sendiri memiliki pengertian dari Bahasa Belanda *overeenkomst* yang berasal dari kata kerja *overeenkomen*, berarti setuju atau sepakat. Pada Pasal 1313 KUHPerdata perjanjian ialah salah satu aktivitas dimana seseorang ataupun lebih mengaitkan dirinya pada seorang atau lebih. Oleh karenanya konsep perjanjian selalu bisinya itu kesiapan, janji-janji atau hak serta kewajiban antar pihak (Hernoko, 2010).

3. Pertanggungjawaban Hukum

Pada Pasal 1 UU Perlindungan konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha merupakan seseorang maupun badan usaha baik badan hukum ataupun non badan hukum, berwilayah di negara Indonesia, yang dilaksanakan individu ataupun kelompok lewat kesepakatan usaha di bidang ekonomi. Pelaku usaha merupakan seseorang yang mempersiapkan barang maupun jasa demi memperoleh keuntungan. Pelaku usaha di anggap perlu sebagai pemenuhan keperluan pembeli dalam mengembangkan perekonomian melewati kekuatan produksi maupun distribusi barang bahkan jasa.(Annaba & Susilowati, 2023)

Pada Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian akan tidak sesuainya barang yang telah di jual. Mengganti kerugiannya bisa bentuk dana yang dikembalikan kepada pembeli atau mengganti produk tersebut dengan kurun masa satu minggu. Pelaku usaha ini bisa saja bebas atas tanggungjawabnya asalkan produk itu faktanya tidak harus dijajahkan atau tidak termasuk produk yang akan dijajahkan, kerusakan produk muncul setelah barang diterima pembeli beberapa hari, kecerobohan pembeli itu sendiri, serta sudah habis masa kesepakatan pengembalian produk. Pelaku usaha yang curang bisa terkena sanksi pidana penjara maupun denda, hal ini ada pada Pasal 62 UUPK.(Annaba & Susilowati, 2023)

4. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6 dan 7 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak serta kewajiban pelaku usaha, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Hak Pelaku Usaha (Pasal 6):
 - a. Berhak menerima bayaran sesuai negosiasi terkait keadaan dan harga produk yang diperjualbelikan.
 - b. Dapat perhatian hukum terhadap perilaku konsumen yang berperilaku jelek.
 - c. Memiliki hak membela diri secara wajar dalam penyelesaian sengketa hukum konsumen.
 - d. Berhak atas pemulihan nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian pembeli bukan disebabkan produk yang diperjualbelikan.
- 2) Kewajiban Pelaku Usaha (Pasal 7):
 - a. Bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan usaha.
 - b. Memberitahukan info yang benar, jelas, dan jujur tentang keadaan serta jaminan produk, termasuk menjelaskan penggunaannya.
 - c. Memberikan pelayanan pada pembeli secara adil, dapat dipercaya, serta tanpa diskriminasi.
 - d. Menjamin kualitas barang atau jasa sesuai standar yang berlaku.
 - e. Mengizinkan pembeli untuk mencoba produk dan menyediakan jaminan.
 - f. Mengganti kerugian akibat barang atau jasa yang digunakan konsumen.
 - g. Mengganti kerugian apabila produk tidak sama dengan kesepakatan.
 - h. Perlindungan Hukum

Pada Pasal 1 UUPK menyatakan, konsumen ialah seseorang yang menggunakan produk ataupun jasa yang terdapat dalam masyarakat untuk keperluan pribadi ataupun umum serta tidak di perjualkan kembali. Sekarang ini konsumen banyak memilih berbelanja secara online sejak adanya aplikasi berbelanja online yang umumnya dinamakan e-commerce. Hal ini juga karena adanya beberapa faktor yakni faktor pribadi, faktor budaya, dan faktor sosial (Trivena Gabriela Miracle Tumbel, Emma VT Senewe, 2020).

UUPK menyatakan, perlindungan konsumen ialah usaha dalam mewujudkan kepastian hukum demi melindungi konsumen. Asas perlindungan konsumen antara lain asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian hukum. Berikut ini tujuan daripada perlindungan konsumen yakni mengembangkan pengetahuan konsumen, menjunjung harga diri konsumen, melahirkan wadah untuk melindungi konsumen, menyadarkan pelaku bisnis akan perlunya perlindungan konsumen, serta menjamin kualitas dan kelangsungan usaha. Apabila terdapat perlindungan hukum yang tegas, konsumen akan semakin yakin melakukan pembelian di e-commerce dan tidak takut akan penipuan maupun hal merugikan lainnya. Perlindungan konsumen menjadikan kegiatan usaha menjadi adil dan semakin berkembang (Markou, 2019).

5. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Pasal empat UUPK terdapat hak serta kewajiban konsumen. konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan ketika menggunakan produk, konsumen berhak memilah-milah produk, konsumen berhak memperoleh kejelasan sesuai fakta dari produk yang diual, komentar konsumen berhak untuk diterima, konsumen berhak memperoleh perlindungan dalam menyelesaikan permasalahan, konsumen berhak memperoleh pembelajaran tentang konsumen, Konsumen berhak menerima perlakuan yang baik, serta

berhak memperoleh tanggungjawab atas produk yang tidak sesuai. Konsumen wajib memperhatikan tahapan penggunaan produk, wajib melakukan pembayaran terhadap produk yang telah dibeli, serta wajib mengikuti penyelesaian hukum apabila terjadi permasalahan dengan taat (Martha hasanah rustam, Hamrel, Tat marlina, Dwi handoko, 2023).

6. Upaya Pemerintah

Pemerintah telah membentuk suatu lembaga untuk melindungi konsumen yang bernama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Berikut ini beberapa tugas dari BPKN meliputi:

- a. Memberi saran kepada pemerintah dalam merumuskan kebijakan terkait perlindungan konsumen.
- b. Melaksanakan analisis serta kajian pada aturan undang-undang yang berjalan di divisi perlindungan konsumen.
- c. Mendorong pertumbuhan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- d. Memberitakan info lewat berbagai media terkait perlindungan konsumen dan mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya berpihak kepada konsumen.
- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan terkait perlindungan konsumen yang diajukan oleh penduduk, lembaga swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.
- f. Mengsurvei untuk memahami keperluan dan kepentingan konsumen.

Menurut Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK, pembeli yang telah dirugikan berhak melaporkan pelaku usaha tersebut. Gugatan ini dapat diajukan melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum. Penghentian permasalahan tersebut bisa dilakukan lewat jalur hukum atau non-hukum, atas dasar kesepakatan iklhas dari orang yang bermasalah. Selanjutnya, Pasal 46 ayat (1) menyebutkan bahwa laporan pelanggaran oleh pelaku usaha bisa diajukan oleh pihak pembeli yang alami kerugian, sekelompok konsumen dengan kepentingan serupa, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah/instansi terkait. Gugatan ini relevan terutama jika barang atau jasa yang diterima menimbulkan kerugian banyak pihak. Untuk menghentikan permasalahan konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memiliki kewenangan diantaranya:

- a. Menyelesaikan permasalahan konsumen lewat mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.
- b. Mengadakan sosialisasi terkait perlindungan konsumen.
- c. Mengawasi adanya klausula baku.
- d. Mengadukan pelanggaran pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada penyidik umum.
- e. Merespon laporan pengaduan dari masyarakat berupa tulisan atau lainnya.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar ketentuan perlindungan konsumen.
- h. Memanggil saksi, saksi ahli, atau pihak lain yang mengetahui adanya pelanggaran.
- i. Berelasi pada penyidik untuk menghadirkan pihak yang tidak memenuhi panggilan BPSK.
- j. Mengumpulkan dan memeriksa alat bukti terkait pelanggaran.
- k. Diputuskannya kerugian yang dialami konsumen.
- l. Menginfokan sanksi yang dilakukan pelaku.
- m. Pelaku yang melanggar dijatuhi hukuman denda.

Kewenangan BPSK ini diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Trivena Gabriela Miracle Tumbel, Emma VT Senewe, 2020).

KESIMPULAN

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau standar kualitas. Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas pengembalian dana atau penggantian produk dalam waktu tertentu. Namun, tanggung jawab ini tidak berlaku jika kerugian disebabkan oleh kelalaian konsumen, kerusakan setelah produk diterima, atau telah melewati masa pengembalian. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran atau kecurangan dapat dikenai sanksi pidana dan denda sesuai Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keamanan, dan keadilan dalam transaksi ekonomi. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keselamatan, kejelasan informasi, dan kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai. Pemerintah membentuk lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani pengaduan, menyelesaikan sengketa, serta memberikan edukasi kepada masyarakat. Pemerintah berkomitmen melalui pengaturan perundang-undangan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang mereka tawarkan. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan atau non-pengadilan berdasarkan Pasal 45 dan 46 UU Perlindungan Konsumen. Dengan regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang konsisten, perlindungan konsumen berfungsi untuk menciptakan ekosistem usaha yang adil dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan ekonomi, termasuk dalam sektor digital seperti e-commerce

REFERENCES

- 62, W. (2023). Modus penipuan oknum penjual tiktok shop, refund ke akun ovo bajakan. news.com.
- Annaba, R. A., & Susilowati, A. S. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Pencantuman Informasi Tidak Benar Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Comserva, 3.
- Dharu Triasih, Rini Heryanti, E. P. (2019). Legal protection in online buy and sell agreement for consumers. Education and Humanities Reasearch, 358.
- Hernoko, A. yudha. (2010). Hukum perjanjian (P. Grafika (ed.); 1 ed.). Penadamedia group.
- Kahfi, A. M. A. (2023). Keabsahan perjanjian jual beli secara online menurut hukum perdata dan hukum islam.
- Markou, C. (2019). Consumer protection automated shopping platforms and eu law. Taylor and francis.
https://www.google.co.id/books/edition/Consumer_Protection_Automated_Shopping_P/2rSuDwAAQBAJ?hl=id
- Martha hasanah rustam, Hamrel, Tat marlina, Dwi handoko, R. A. (2023). Peran dan tanggung jawab konsumen untuk mencegah praktik penipuan dalam transaksi online dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Jurnal unri, 7, 12.
- Parida, Yuni Dhea Utari, S. H. (2024). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online e-commerce. jurnal causa, 3.

- Raco, R. putri. (2024). Perlindungan hukum dan pertanggungjawaban kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. *Pancasila law review*, 1.
- Regina Lumentut, Wulanmas APG Friderik, R. S. M., & Korah. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengiriman barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli online melalui aplikasi tiktokshop. *Lex Administratum*, 11.
- Siti kotijah, emilda kuspraningrum. (2022). Hukum perdata (F. dewi Navisa (ed.); 1 ed.). lingkarmedia. [https://repository.unmul.ac.id/bitstream/handle/123456789/39859/FIX 2022 Juli M4 Buku ajar hukum perdata-A5 ok %283%29.pdf?sequence=1](https://repository.unmul.ac.id/bitstream/handle/123456789/39859/FIX%2022%20Juli%20M4%20Buku%20ajar%20hukum%20perdata-A5%20ok%20%283%29.pdf?sequence=1)
- Trivena Gabriela Miracle Tumbel, Emma VT Senewe, D. O. S. (2020). Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital. *Lex Et Societatis*, 8.