

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada zaman yang semakin canggih ini membuat persaingan dunia usaha semakin ketat. Dengan perkembangan seperti ini pelaku usaha memanfaatkan media internet untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*, yang dimana dapat memudahkan bagi pihak pembeli sebagai konsumen untuk mencari barang yang diperlukan tanpa harus datang ke tokonya secara langsung. Permasalahan hukum yang timbul dalam transaksi jual beli secara *online* sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan yang timbul seperti barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan, serta kompensasi/ganti kerugian bagi konsumen dari penjual sebagai pelaku usaha tidak terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan upaya hukum yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila barang tidak sesuai pesanan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normative dan spesifikasinya dilakukan secara deskriptif analitis, yang sumber datanya diperoleh dari peraturan perundang-undangan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang memanfaatkan media internet dalam transaksi jual beli secara *online* telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, namun perlindungan hukum bagi konsumen sendiri masih sangat lemah, terbukti dari banyaknya kasus yang terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Banyaknya kasus tersebut akibat tindak kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha selaku penjual yang tidak menjalankan kewajibannya untuk beritikad baik dalam memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen sebagaimana yang telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta tidak terpenuhinya hak-hak daripada konsumen untuk mendapatkan barang pesanan yang sesuai dengan yang diperjanjikan oleh kedua pihak. Serta pihak *platform/penyedia website* tidak ikut bertanggungjawab apabila timbul kerugian kepada pihak konsumen. Apabila pelaku usaha selaku penjual tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam perundang-undangan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan 2 (dua) cara, yaitu melalui pengadilan (secara Litigasi) dan melalui luar pengadilan (Non Litigasi). Penyelesaian diluar pengadilan melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Bentuk

penyelesaian sengketa melalui lembaga BPSK ada 3 (tiga) bentuk penyelesaian, yaitu : Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi.