

BAB III

CONTOH KASUS TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE* MELALUI MEDIA *INTERNET*

A. Pihak Lazada Indonesia Kirim Barang Kepada Konsumen Tidak Sesuai Dengan Yang Diperjanjikan.

Yossi Ginting selaku pihak pembeli melakukan pembelian di salah satu situs jual beli *online* yaitu Lazada. Pada tanggal 26 Juli 2016 pembeli memesan barang berupa Micro SD 64 GB class 10 warna merah – abu-abu sesuai dengan gambar yang di pasang oleh pihak Lazada.⁶³⁾ Setelah melakukan transaksi, pembeli mengirimkan pesan secara email kepada pihak Lazada agar barang tidak salah kirim seperti yang telah terjadi sebelumnya. Pada tanggal 1 Agustus 2016 pembeli menerima barang yang telah dipesan, tetapi barang yang diterima ternyata tidak sesuai dengan pesanan yang dimana warna Micro SD yang diterima oleh pembeli berbeda dengan yang dipesan. Pembeli langsung menelfon pihak Lazada dan melaporkan barang yang telah diterima tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati dari awal transaksi. Pihak Lazada menjawab agar barang yang salah tersebut dikirim kembali ke gudang. Pada tanggal 11 Agustus pembeli mengirim kembali barang yang salah tersebut dan memberikan catatan agar barang yang dipesan sebelumnya segera dikirim sesuai dengan kesepakatan awal dan pembeli juga

⁶³⁾ <https://mediakonsumen.com/2016/08/17/keluhan/lazada-indonesia-kirim-barang-tidak-sesuai-gambar-website> (diakses pada tanggal 29 Januari 2017 Pukul 21:35)

mengatakan tidak menerima pengembalian dana. Pada tanggal 15 Agustus pembeli menerima pesan singkat dari pihak Lazada bahwa pengembalian dana sudah diajukan, padahal pada saat barang dikirim kembali ke gudang pembeli melampirkan catatan bahwa tidak menerima pengembalian dana tetapi mengirimkan barang sesuai dengan pesanan. Pada saat pembeli menerima pesan singkat tersebut, dia cek kembali *website* jual beli online tempat dimana dia memesan barang tersebut sebelumnya. Tetapi barang tersebut yang awalnya reseller menjadi stok habis padahal beberapa hari sebelumnya pembeli memeriksa website jual beli online tersebut dan barang yang dipesan oleh pembeli masih *reseller* (barang yang masih ada dijual kembali dengan diskon yang besar-besaran).

Kasus jual beli barang secara *online* melalui media internet yang dimana pihak penjual menawarkan barang dagangannya tersebut seperti Handphone, Flashdisk, Micro SD, Laptop dan barang elektronik lainnya dengan harga murah dan kualitasnya terjamin seperti yang telah di tulis dalam spesifikasi barang yang dijual pada website pelaku usaha dan penjual juga berjanji akan mengirimkan barang yang sudah di sepakati setelah konsumen mentransfer uang sesuai harga yang telah dipasang dalam website penjual. Akan tetapi, pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya tersebut, tidak mengirimkan barang sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh konsumen, sehingga dengan demikian pelaku usaha telah melakukan wanprestasi.

B. Transaksi Jual Beli Barang Secara *Online*, Namun Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Rusak.

Kasus jual beli barang secara *online* di Indonesia sering terjadi. Akan tetapi kebanyakan pihak konsumen yang merasa telah tertipu dengan harga dan spesifikasi yang diinginkan pada barang yang telah dibeli tidak melaporkan kepada pihak yang berwajib atas kasus yang dialaminya. Hal lain yang mengakibatkan konsumen juga tidak melaporkan kasus tersebut Karena terkadang jarak antara pelaku dan korban yang jauh dan kurangnya barang bukti yang dimiliki oleh konsumen. Oleh karena itu kebanyakan para pihak konsumen tidak berani melaporkan permasalahan tersebut dan membiarkan permasalahan tersebut. Dengan adanya hal tersebut, dimana permasalahan dalam jual beli secara *online* ini sering terjadi dan jarang dilaporkan kepada pihak yang berwajib maka semakin banyak pihak pelaku usaha yang memperdagangkan jualannya sering tidak jujur dalam menjelaskan spesifikasi barang yang akan dijual kepada konsumen dalam website pelaku usaha. Seperti yang terjadi kepada salah satu konsumen, yang dimana dia telah mempercayai salah satu situs terpercaya jual beli barang secara online yaitu Bukalapak. Salah satu konsumen yaitu Hansen yang telah merasa tertipu akan spesifikasi yang telah dijelaskan pada website Bukalapak.⁶⁴⁾ Dia telah membeli sebuah Flashdisk merek Toshiba 64 GB secara *online* dari Bukalapak.com. Pada saat barang telah

⁶⁴⁾ <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3359839/pesanan-online-rusak-siapa-yang-tanggung-jawab> (diakses pada tanggal 29 Januari 2017 Pukul 21:05)

diterima dan telah di konfirmasi bahwa barang telah diterima oleh pihak pembeli tanpa mencobanya terlebih dahulu, kemudian pembeli mencoba flashdisk tersebut dan ternyata flashdisk tersebut bermasalah atau bisa dibilang *error* tidak dapat digunakan lagi. Mengetahui barang yang telah dibelinya secara *online* itu rusak dan tidak dapat digunakan lagi maka dia menghubungi pihak layanan Bukalapak dan memberitahukan permasalahan ini dan pihak Bukalapak ini berjanji akan memproses keluhan dari pembeli. karena tidak kunjung mendapat konfirmasi dari pihak Bukalapak, konsumen menghubungi lagi layanan pelanggan Bukalapak tetapi pihak tersebut menyuruh untuk langsung menghubungi pihak penjual dan menyampaikan keluhan atas barang tersebut. Pihak Bukalapak menyatakan tidak bertanggungjawab atas keluhan tersebut karena sudah adanya konfirmasi sebelumnya dari pihak pembeli bahwa barang telah diterima. Dengan adanya konfirmasi dari pihak pembeli tersebut, pembeli secara tidak langsung mengatakan bahwa barang telah diterima dan barang masih bisa digunakan, akan tetapi secara kenyataan bahwa barang yang telah dibeli tersebut rusak dan tidak dapat digunakan oleh pembeli dan pihak pembeli tersebut merasa sangat dirugikan atas permasalahan yang telah dialaminya karena tidak adanya tanggungjawab dari pihak Bukalapak sebagai penyedia layanan jual beli *online* dan pihak penjual.

Berdasarkan kasus ini korban Hansen jelas sangat dirugikan baik dari pihak perantara jual beli *online* yaitu Bukalapak maupun penjual

barang yang rusak tersebut, pihak Bukalapak juga sebagai perantara *website* jual beli *online* ini tidak beritikad baik dalam melakukan penjualan kepada pihak konsumen yang dimana pihak Bukalapak tidak bertanggungjawab atas kasus yang dialami oleh Hansen sebagai pembeli. Serta pihak penjual juga yang memperjualkan barang yang rusak tersebut kepada konsumen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.

BAB IV

ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM DAN UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN APABILA BARANG YANG DITERIMA TIDAK SESUAI DENGAN PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE*

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Konsumen Apabila Barang Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Secara *Online*.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalah dengan para penyedia barang dan/atau jasa. Undang-Undang perlindungan konsumen juga tidak hanya mengatur mengenai konsumen saja, tetapi mengatur juga mengenai pelaku usaha seperti hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta tanggung jawab pelaku usaha. Hubungan hukum antara pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa dengan konsumen melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terdapatnya suatu tanggung jawab. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban apabila timbul suatu kerugian terhadap konsumen akibat perbuatan wanprestasi dalam transaksi jual beli secara *online*, misalnya pelaku usaha yang produknya sama sekali tidak memenuhi perjanjian, melaksanakan prestasi tetapi terlambat memenuhi

perjanjian, kekeliruan dalam pemenuhan prestasi, barang yang dikirim tidak sesuai apa yang telah diperjanjikan, sehingga perbuatan wanprestasi tersebut mengakibatkan tidak terlaksananya suatu kewajiban hukum pada jenis transaksi dengan berbagai media, dalam hal ini transaksi yang menggunakan media internet. Namun pada praktiknya masih banyaknya kasus yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dan tidak adanya pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha, sehingga dapat dikatakan perlindungan hukum bagi konsumen masih sangat lemah dan tidak berjalan secara baik seperti apa yang telah diatur oleh undang-undang.

Transaksi jual beli secara *online* merupakan suatu perjanjian yang terjadi antara dua pihak yang berjanji akan melaksanakan suatu hal. Jual beli dianggap terjadi pada saat sepakat barang dan harga, meskipun belum diserahkan dan belum dibayar, dalam hal ini merupakan wujud dari ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Perjanjian dalam suatu transaksi elektronik melahirkan suatu perjanjian yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya, seperti tanggungjawab pelaku usaha terhadap informasi yang jelas dalam *website*. Tetapi masih ada pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajibannya secara baik seperti permasalahan yang timbul dalam kasus jual beli *online* sebagai contoh dimana seorang konsumen yang bernama Yossi Ginting dengan Lazada.com dimana Yossi memesan *Micro SD 64 GB*, setelah barang diterima ternyata barang tidak sesuai

dengan pesanan yang telah diperjanjikan, dan tidak adanya pertanggung jawabang yang didapatkan oleh konsumen. Sedangkan dalam peraturan perundang-undangan terkait konsumen telah diatur dengan jelas bahwa konsumen berhak atas barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar serta jaminan yang telah dijanjikan. Akan tetapi tetap saja adanya pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab serta tidak beritikad baik dalam melakukan perdagangan secara *online*. Oleh karena permasalahan seperti ini sebisa mungkin harus dapat dicegah agar tidak terulangi lagi. Karena, dengan adanya permasalahan tersebut dapat dikatakan sangat merugikan pihak konsumen selaku pembeli yang memanfaatkan media internet dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelaku usaha selaku penjual yang menimbulkan permasalahan tersebut tidak beritikad baik dalam melakukan penjualan di media *internet* dan dapat dikatakan juga bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi. Sedangkan pihak *platform* atau penyedia jasa seperti Lazada dan Bukalapak dalam transaksi jual beli secara *online* ini tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh konsumen, akan tetapi dalam peraturan mengenai transaksi elektronik diatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik, sedangkan dalam undang-undang perlindungan konsumen tidak ada pasal yang mengatur bahwa pihak penyedia layanan atau *platform* ikut bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, mereka

hanya sebatas perantara saja dan sebagai penyedia informasi tanpa ada tanggungjawab secara langsung apabila timbul kerugian. Kerugian yang timbul akibat adanya prestasi yang tidak dijalankan oleh pelaku usaha tersebut dapat dikatakan bahwa lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik yang dimana dapat dilihat dari susahnya pihak konsumen dalam meminta pertanggungjawaban yang pasti apabila timbul kerugian terhadap konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang memanfaatkan media internet dalam melaksanakan transaksi jual beli secara *online* ini sangat jelas telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, yang dimana setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Namun pada kenyataannya perlindungan hukum bagi konsumen dapat dikatakan masih sangat lemah dan belum berjalan secara efektif seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Terbukti dari banyaknya kasus yang muncul akibat tidak dijalkannya kewajiban pelaku usaha secara sepenuhnya yang menyebabkan kerugian pihak konsumen selaku pembeli. Perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen melalui peraturan perundang-undangan yaitu konsumen berhak atas barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar yang sudah diperjanjikan. Oleh sebab itu setiap pelaku usaha yang melakukan penjualan secara *online* dituntut untuk beritikad baik dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Apabila pelaku usaha selaku penjual tidak melaksanakan kewajiban secara sepenuhnya

maka dapat dikatakan pelaku usaha tersebut melakukan wanprestasi. Salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu memberikan kompensasi atau ganti kerugian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karena dalam menjalankan suatu kewajiban yang seharusnya, pelaku usaha dituntut untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memberikan kompensasi ganti kerugian apabila pelaku usaha memberikan barang kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Dalam peraturan perundang-undangan mengenai transaksi dan informasi elektronik juga mewajibkan bagi setiap pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen terkait barang yang akan dijual oleh pelaku usaha. Apabila terjadi suatu permasalahan yang dimana barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan atau yang diperjanjikan maka pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang diterima dan ditukarkan dengan barang sesuai dengan yang dipesan. Apabila pelaku usaha selaku penjual tidak bertanggung jawab atas permasalahan yang timbul misalnya seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha tersebut dengan dalih terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha selaku penjual.

Permasalahan yang sering timbul dalam transaksi jual beli secara *online* diakibatkan karena tergiurnya konsumen atas suatu produk yang

diiklankan yang akan dijual secara murah di *online shop*, dan berbeda harga yang sangat jauh dengan toko-toko lain. Dengan adanya perbedaan harga tersebut sangat menarik minat bagi konsumen untuk melakukan pembelian secara *online* dimana peluang untuk melakukan kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha bisa terjadi, seperti spesifikasi barang yang di iklankan oleh pelaku usaha berbeda dengan barang yang akan dijual melalui *online shop*. Dalam peraturan perundang-undangan terkait transaksi elektronik, ditegaskan kepada pelaku usaha untuk memberikan kejelasan informasi mengenai penawaran kontrak dan iklan serta memberikan informasi yang benar dan jelas terkait spesifikasi barang yang akan dijual oleh pelaku usaha. Ketentuan hukum yang mengatur mengenai bentuk pelanggaran oleh pelaku usaha periklanan sebelumnya memang tidak diatur secara eksplisit dalam KUH Perdata, akan tetapi dalam KUH Perdata menegaskan agar penjual wajib memberitahukan untuk apa ia mengikatkan dirinya. Oleh karena itu pelaku usaha harus memberikan informasi dengan objektif, tegas, dan jelas dalam mengiklankan barang dagangannya. Larangan-larangan terhadap pelaku usaha dalam mengiklankan suatu barang dan/atau jasa telah diatur dalam Pasal 9 Jo Pasal 17 ayat (1) UUPK. Subtansi tentang kewajiban pelaku usaha dalam memberikan suatu kebenaran terhadap barang yang akan dijual tersebut adalah merupakan representasi dimana pelaku usaha wajib memberikan informasi/penjelasan yang sebenar-benarnya atas barang/atau jasa yang dipromosikan serta yang akan diperdagangkan. Hal

ini menjadi penting, dikarenakan kita ketahui bahwa salah satu penyebab terjadinya kerugian konsumen adalah misrepresentasi terhadap barang dan/atau jasa tertentu yang hendak dikonsumsi. Pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen dalam jual-beli secara *online* adalah kurangnya kehati-hatian pihak konsumen dalam mencari barang melalui iklan atau brosur dan jaminan atau garansi pada suatu barang dan/atau jasa yang tidak benar. Informasi merupakan janji yang dinyatakan dalam penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/ atau jasa tersebut menjadi alat bukti yang dipertimbangkan oleh hakim atas gugatan yang berdasarkan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Tanggungjawab dibebankan kepada para pelaku usaha baik yang memproduksi/mempromosikan/mengiklankan barang dan/atau jasa di *website* ataupun media periklanan lainnya dalam mempresentasikan suatu produk secara tidak benar, baik dengan alasan wanprestasi maupun dengan alasan perbuatan melawan hukum adalah merupakan sarana yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen karena dengan adanya pertanggung jawaban tersebut pelaku usaha lebih berhati-hati dalam menawarkan suatu produk dan/atau jasa, sehingga konsumen dapat memperoleh informasi yang benar terhadap suatu produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh produsen dalam *website* pada suatu *online shop*.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Barang Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online.

Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa perkara konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 45 *jo* Pasal 48, dan masih dibatasi pada perkara perdata. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak berjalannya suatu prestasi seperti contoh dimana seorang konsumen yang bernama Hansen membeli barang melalui *online shop* Bukalapak.com yaitu sebuah *Flasdisk* 64 GB, pada saat barang diterima oleh konsumen ternyata barang tersebut rusak dan tidak dapat digunakan. Permasalahan tersebut sangat jelas merugikan pihak konsumen. Dengan adanya permasalahan tersebut maka pihak konsumen dapat menggugat secara perdata dengan dalih bahwa terjadinya suatu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Penyelesaian sengketa konsumen yang merasa dirugikan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) upaya, yaitu secara litigasi maupun secara non-litigasi secara litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan sedangkan non litigasi yaitu dimana upaya penyelesaian sengketa melalui jalur diluar pengadilan.

1. Secara Litigasi.

Sengketa konsumen disini dibatasi pada perkara-perkara perdata. Penyelesaian sengketa konsumen secara "litigasi" adalah merupakan

penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen diberikan hak mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha sebagaimana telah disebutkan dalam UUPK, adalah sebagai berikut:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan / atau instansi terkait apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Hukum perlindungan konsumen, secara umum proses beracara dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha mengenal adanya 3 (tiga) macam gugatan, yaitu :

1. *Small Claim tribunal*, jenis gugatan yang dapat dilakukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil.

2. Class Action, adalah gugatan konsumen dimana korbanya lebih dari satu orang atau gugatan yang dilakukan oleh sekelompok orang.
3. Legal Standing, adalah gugatan yang dilakukan sekelompok konsumen dengan menunjuk pihak Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang dalam kegiatannya berkonsentrasi pada kegiatan konsumen untuk mewakili kepentingan konsumen atau dikenal dengan Hak Gugat LSM.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) memungkinkan dapat ditempuh apabila para pihak belum menentukan penyelesaian sengketa konsumen tersebut melalui upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa dengan menggunakan hukum acara baik, perdata, pidana, ataupun secara administrasi negara, telah membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses berperkaranya, akan tetapi tentang beban-beban biaya yang ditanggung oleh pihak penggugat yang tidak sedikit dalam hal ini konsumen akan membawa kesulitan serta kendala bagi konsumen jika berperkara di pengadilan umum. Disamping itu penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya, dan penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah berlangsung dengan cepat dan murah. Adapun kesulitan dan kendala yang akan dihadapi oleh konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa secara litigasi adalah sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa secara litigasi sangat lambat;
2. Biaya perkara yang relatif mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis;

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa secara litigasi, sehingga dalam dunia bisnis para pihak yang bersengketa lebih memilih menyelesaikan sengketa secara non litigasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis karena prosesnya relatif cepat dan biaya ringan.

2. Secara Non Litigasi

Jalur non litigasi adalah merupakan mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan cara menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat seperti halnya, secara musyawarah, perdamaian, kekeluargaan dan sebagainya. Pada saat ini cara yang sekarang berkembang dan lebih diminati oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha adalah melalui lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa konsumen "*non litigasi*" atau melalui BPSK, dalam UUPK yaitu secara arbitrase, konsiliasi, dan mediasi adalah sebagai berikut:

1) Arbitrase

Arbitrase adalah merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian

arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

2) Konsiliasi

Konsiliasi (Pemufakatan), merupakan bentuk penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator lebih bersifat aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian, yang selanjutnya diajukan dan ditawarkan kepada pihak yang bersengketa.

3) Mediasi

Mediasi (Penengahan), merupakan proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan, yang kedudukannya hanya sebagai penasihat, tidak berwenang untuk memberi keputusan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.

Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana. Secara teknis Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan (SK) Menperindag Nomor.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Mendapatkan, meneliti dan / atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- h. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa diluar jalur pengadilan. Oleh karena itu BPSK mempunyai kewenangan, sebagai berikut:

- a. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- b. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran terhadap

Undang-Undang Npmor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK);

- c. Meminta bantuan pada penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- d. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian dipihak konsumen;
- e. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK pasal 52;

Apabila keberatan yang dijatuhkan telah memenuhi syarat seperti yang tercantum dalam Pasal 6 ayat (3), maka majelis hakim dapat menerbitkan pembatalan putusan BPSK. Jadi, konsumen hanya dapat mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Oleh karena itu permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh Pengadilan Negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan (Pasal 7 ayat 1 dan 2 Perma No.1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Penting diketahui bahwa konsumen yang melakukan transaksi secara *online* dengan pelaku usaha yang berdomisili di Indonesia dapat mengajukan tuntutan ganti rugi sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 UUPK. Karena menurut rangkaian ketentuan tersebut pelaku usaha

bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan ataupun diperdagangkan. Ganti rugi antara lain berupa: pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Pemberian ganti rugi harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pelaksanaan ketentuan-ketentuan UUPK dan UUTE harus diselaraskan dikarenakan sering membawa persoalan spesifik yang berkaitan tentang perlindungan konsumen pada transaksi perdagangan melalui internet. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan UUPK yang relevan dengan transaksi *online* harus diterapkan terhadap upaya perlindungan hak konsumen yang melakukan transaksi perdagangan secara *online*.