

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi *E Commerce* (Analisis Klausula Baku Pada Kasus Produk Cacat)

Abdul Halim Nasution

Dosen Hukum Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam
Syekh H. Abdul Halim Hasan Al-Ishlahiyah Binjai

abdulhalimnasution@ishlahiyah.ac.id

Abstrak

Klausul baku adalah unsur-unsur yang dikecualikan dari suatu perjanjian. Klausul baku tersebut diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jika ada klausul seperti itu maka bisa merugikan salah satu pihak yakni konsumen. Ketentuan baku yang terdapat di toko online berbasis media sosial baik, atau aplikasi belanja online lainnya, yang menyatakan bahwa ketentuan baku tersebut tidak menerima pengembalian atau refund, yang secara tidak langsung merugikan konsumen dengan membatasi hak konsumen untuk menerima manfaat yang sah dalam perlindungan konsumen. Karena hal ini bisa terjadi jika produk yang dipesan konsumen berbeda atau tidak sesuai dengan produk yang dijanjikan atau jika barang sampai dalam keadaan rusak (cacat). Oleh karena itu, perlu adanya penghormatan terhadap hak-hak konsumen. Padahal, klausul baku diperbolehkan UUPK dengan syarat tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK yaitu pengalihan tanggungjawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar, mensyaratkan konsumen untuk tunduk pada aturan baru, perubahan dan lanjutan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam hal ini bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah konsumen dapat mengadukan perilaku badan usaha kepada pihak yang berwenang dan badan usaha tersebut dikenakan denda atau sanksi pidana, pencabutan izin usaha, penyitaan barang yang merugikan konsumen, dan pidana penjara terhadap pelaku usaha.

Kata kunci: Ketentuan Standar, Perlindungan Konsumen, Belanja Online

PENDAHULUAN

Sistem jual beli online tidak lepas dari aspek hukum perjanjian sehingga memerlukan adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum ganda, yang mana salah satu pihak atau lebih secara bersama-sama mengikatkan sesuatu dengan satu

atau lebih pihak lain, dianggap sah apabila memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW (Jurusan Hukum Perdata)¹.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa) dan konsumen (seseorang yang pada akhirnya menggunakan barang dan/atau jasa tersebut untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan suatu hubungan yang berkesinambungan dan berjangka panjang. Hubungan ini terjadi karena Anda berdua sangat menginginkan satu sama lain dan memiliki tingkat ketergantungan satu sama lain yang cukup tinggi.

Adanya syarat-syarat baku sebagai sarana memperlancar transaksi perdagangan antara produsen dan konsumen jelas telah disalahgunakan oleh produsen dengan memberikan syarat-syarat yang sangat tidak menguntungkan konsumen, khususnya dalam kontrak kredit bank, kontrak asuransi, kontrak penitipan barang dan jasa perdagangan online, kontrak penjualan. Salah satu ketentuan bakunya adalah “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan tanggung jawab kami”.

Istilah standar manakah yang memperjelas hubungan antara konsumen dan badan usaha? Konsumen akan menerima hak dan kewajibannya berdasarkan kontrak yang sah. Pada saat yang sama, badan usaha harus memikul tanggung jawab penuh sesuai peraturan yang berlaku.

Tergantung pada ketentuan yang tercantum, ketentuan standar dapat bermanfaat atau merugikan. Keuntungan dapat diraih bila badan usaha benar-benar mematuhi peraturan yang berlaku. Namun konsumen juga bisa dirugikan jika pelaku usaha melanggar aturan dan berbuat seenaknya. Ketika mereka melakukan apa yang mereka inginkan, pelaku ekonomi akan menawarkan persyaratan yang sulit diterima konsumen. Contoh sederhananya, seperti kerusakan akibat transportasi, tidak

¹ Aloysius R. Entah, *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengangkutan Darat*, Surya Pena Gemilang, Malang, 2007, hal. 1

ditanggung oleh entitas ekonomi. Tentu saja pengiriman menjadi salah satu tanggung jawab pelaku komersial dalam menjalankan bisnisnya.

Jika tidak ingin rusak, sebaiknya packing semaksimal mungkin agar barang yang dikirim aman. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen dapat dirugikan karena tuntutan tidak sesuai dengan tanggung jawabnya. Anda dapat menuntut pebisnis jika Anda memahami apa yang dimaksud dengan klausul ketiga

Menurut Samson yang dikutip Huala Adolf, penggunaan teknologi informasi di sektor komersial dinilai memiliki kelebihan dan kemudahan dibandingkan sistem konvensional. Keuntungan dan kemudahan menggunakan belanja online antara lain:

1. Transaksi bisnis menjadi lebih efisien dan efektif;
2. Transaksi dagang menjadi lebih efisien, produktif dan bersaing;
3. Lebih memberi kecepatan kepada konsumen;
4. Mengurangi biaya administrasi;
5. Memperkecil masalah-masalah sebagai akibat perbedaan budaya, bahasa dan praktik perdagangan;
6. Meningkatkan pendistribusian logistik;
7. Memungkinkan perusahaan- perusahaan kecil untuk menjual produknya secara global².

Dalam beberapa tahun terakhir, pelanggaran terhadap hak-hak konsumen semakin sering terjadi dan bahkan meningkat. Bentuk pelanggaran yang beragam ini menimbulkan kegelisahan yang besar dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat seolah dihantui ketakutan yang sangat mengerikan karena banyak makanan atau minuman yang mereka konsumsi sehari-hari mengandung berbagai bentuk zat atau bahan yang sangat berbahaya bagi kesehatan dan keselamatan mereka. Makanan atau minuman yang menggunakan bahan pengawet untuk mayat (formalin), bahan kadaver (formalin), pewarna pakaian, bahan pengawet yang tidak

² Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional, Rajawali Pers*, Jakarta, 2005, hal.163

memenuhi syarat kesehatan, boraks (daging tikus, dll) merupakan spektrum yang menakutkan dan berbahaya bagi kesehatan. jiwa masa depan. Berdasarkan uraian konteks di atas, peneliti telah menyampaikan beberapa permasalahan terkait artikel ini, sebagai berikut:

1. Apa saja aspek hukum perlindungan konsumen dalam klausul baku kontrak penjualan e-commerce jika terjadi cacat barang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melindungi konsumen dalam kontrak penjualan e-commerce jika terjadi cacat barang?
3. Solusi apa yang diusulkan untuk memastikan keadilan bagi konsumen dalam hal standar terkait transaksi e-commerce dan produk cacat?

Dalam bertransaksi e-commerce sering kali kita menjumpai kasus dimana pembeli merasa tertipu dengan toko online karena produk yang diterima tidak sama dengan gambar yang dipasang pada toko online. Keadaan ini membuat konsumen merasa sangat dirugikan jika barang yang telah dibeli tidak dikembalikan, karena terdapat klausul “barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Penjual harus memastikan barang yang diterimanya sesuai dengan harapannya dan apabila tidak sesuai dapat dikembalikan. Atas dasar tersebut penjual telah memberikan kepastian hukum sekaligus perlindungan hukum kepada konsumen. Berdasarkan hak-hak konsumen yang ditentukan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut ; hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya konsumen berhak menerima barang sesuai dengan yang dipesannya dan barang tersebut sampai ke konsumen dalam keadaan baik, tanpa cacat atau kerusakan sedikitpun. Dan konsumen juga berhak menukar atau mengembalikan barang apabila barang tidak sesuai dengan model yang dipesan.

Di era perdagangan bebas saat ini, peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya menjadi penting jika dikaitkan dengan perubahan pola komunikasi yang memungkinkan para pihak bertransaksi tanpa bertatap muka. Namun, perlu juga dicatat bahwa undang-undang

perlindungan konsumen harus menciptakan keadilan bagi konsumen dan produsen, tidak hanya membebankan tanggung jawab kepada produsen tetapi juga melindungi hak mereka untuk melakukan bisnis dengan jujur³.

Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu "*standard contract*" atau "*standard voorwaarden*". Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk perjanjian Baku. Kepustakaan Jerman mempergunakan istilah "*Allgemeine Geschäfts Bedingun*". Hukum di Inggris menyebut "*Standard Contract*" beliau mencoba menerjemahkannya dengan istilah "perjanjian baku" baku berarti patokan, ukuran, acuan.⁴

Dalam Hukum Positif yang berlaku di Indonesia diatur secara khusus dalam pasal 382 bis KUHP. Selanjutnya sejak tanggal 5 Maret 2000, undang-undang no. 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat. Padahal, peraturan tersebut ditujukan untuk badan usaha lain dan bukan untuk konsumen langsung. Namun persaingan yang tidak sehat antar mereka dalam jangka panjang tentu akan berdampak buruk bagi konsumen, karena sasaran perjuangannya adalah konsumen. Di sinilah penting untuk diperjelas mengapa hak ini harus dimunculkan agar konsumen jangan menjadi korban.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode hukum normatif. Parameter penelitiannya bersifat deskriptif dan analitis, sedangkan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penelitian dokumen. Analisis data dilakukan berdasarkan teknik analisis data kualitatif normatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek perlindungan hukum konsumen terhadap ketentuan baku dalam transaksi *e-commerce* apabila terjadi barang cacat.

³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Rajawali Pers, Jakarta, hal. 333.

⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hal, 46

1. Transaksi *e-commerce*

Transaksi *e-commerce* adalah transaksi komersial antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau memperoleh hak. Kontrak ini dibuat melalui sarana elektronik (digital berarti) dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan berada dalam jaringan sistem terbuka publik yaitu Internet atau *World Wide Web*. Transaksi ini terjadi tanpa memandang batas wilayah dan persyaratan nasional⁵

Saat ini, transaksi *e-commerce* telah menjadi bagian dari perdagangan domestik dan internasional. Misalnya membeli baju, tas, atau memesan obat-obatan pribadi. Orang hanya dapat melakukan ini melalui Internet. Hal ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang telekomunikasi terus tumbuh dengan mantap, di samping ditemukannya hak cipta dan paten baru di bidang tersebut. bidang teknologi informasi. Hampir semua kepemilikan bisa menjadi suatu barang. Memang benar, Internet saat ini adalah sarana komunikasi yang paling efektif.

Setelah Internet dibuka untuk masyarakat luas, Internet pun mulai digunakan untuk tujuan komersial. Setidaknya ada dua hal yang mendorong aktivitas kewirausahaan terkait dengan keinginan terhadap teknologi, semakin meningkatnya permintaan terhadap produk teknologi itu sendiri, dan kemudahan dalam melakukan transaksi bisnis.⁶ Di dunia Internet saat ini, komunitas yang mengkhususkan diri dalam menjual produk tertentu mulai berkembang.

Dengan sistem *e-commerce* ini, penjual tidak perlu bertatap muka dengan pembeli saat bertransaksi bisnis. Transaksi hanya dapat dilakukan melalui surat, email, fax, dll. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui Internet. Pesan data yang berisi perjanjian dan pengaturan kontrak (perjanjian) dapat dikirimkan secara langsung oleh salah satu pihak dalam

⁵ Mariam Darius Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001 hal.. 283

⁶ Agus Raharjo, 2002. *Cybercrime Pemahaman dan Upaya Pencegahan kesejahteraan Berteknologi*, Cet ke 1. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. hal: 1

hubungannya dengan pihak lainnya atau melalui mediasi melalui layanan elektronik seperti Internet, ekstranet, email dan layanan lainnya.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) No. 11 Tahun 2008 memberikan landasan hukum utama bagi e-commerce di Indonesia. UU ITE disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan mulai berlaku sejak diundangkan (Pasal 54(1) UU ITE). UU ITE berlaku bagi siapapun yang melakukan perbuatan hukum, baik di dalam maupun di luar Indonesia. Sehingga jangkauan UU ini tidak hanya bersifat lokal saja tetapi juga internasional (Pasal 2 ITE)

Demikian pula *e-commerce* mengandung permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic trade*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Secara yuridis kegiatan pada ruang siber tidak dapat didekati dengan ukuran dan kualifikasi hukum konvensional saja sebab jika cara ini yang ditempuh akan terlalu banyak kesulitan dan hal yang lolos dari pemberlakuan hukum (Penjelasan Umum UU ITE)

Banyaknya kemudahan dalam mengakses net membuat konsumen e-commerce meningkat, beberapa alasannya antara lain, adalah praktis, kemudahan sistem pembayaran, efisiensi waktu dan banyaknya harga promo yang menarik dari pelaku usaha on line. Namun dibalik segala kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan, timbul pula kekhawatiran akan tanggung jawab keuntungan yang ditawarkan, perusahaan on line kepada konsumen e-trade mengingat begitu banyaknya perusahaan online.

Keberadaan *e commerce* dalam UU Perdagangan tersebut dirasa sangat penting, melihat potensi serta pertumbuhan bisnis online di tanah air. Melihat hal tersebut, maka akan sangat penting melihat konsumen sebagai subjek konsumen sebagai subjek yang sangat erat kaitannya dengan bisnis online tersebut, sehingga diperlukan perlindungan bagi para konsumen, seperti yang telah di atur oleh pemerintah melalui UU Perlindungan Konsumen.

2. Ketentuan Baku

Ketentuan baku adalah peraturan atau syarat dan ketentuan yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya secara sepihak oleh badan usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan harus dihormati oleh konsumen. Syarat baku adalah peraturan sepihak yang dicantumkan dalam kuitansi dan faktur/Kwitansi, perjanjian atau dokumen lain yang berkaitan dengan transaksi penjualan tidak boleh menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pada hakekatnya istilah baku tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pasal 1 ayat 10 UUPK menyatakan bahwa “istilah baku adalah segala peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disusun dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh badan usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dihormati oleh konsumen.

Meski klausula baku tidak dilarang, namun terdapat beberapa hal yang dilarang dicantumkan dalam klausula baku seperti pengalihan tanggungjawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar, konsumen tunduk pada aturan baru, perubahan, dan lanjutan, kuasa melakukan tindakan sepihak terhadap barang angsuran, mengurangi manfaat/ harta kekayaan konsumen, dan perihal pembuktian konsumen.

Akibat dari pelanggaran klausula baku menyebabkan perjanjian batal demi hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UU PK, “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan BATAL DEMI HUKUM.”

Selain itu Pasal 62 ayat (1) UU PK juga mengatur sanksi pidana atas pelanggaran klausula baku yang dilakukan pelaku usaha, sebagaimana dimaksud 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 atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)

Ada 6 hal yang dilarang dalam klausula baku yang penting diperhatikan yaitu:

- a. Pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
- b. Penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar.
- c. Konsumen tunduk pada aturan baru, perubahan, dan lanjutan.
- d. Kuasa melakukan tindakan sepihak terhadap barang angsuran.
- e. Mengurangi keuntungan/kekayaan konsumen.
- f. Tentang bukti konsumen.

3. Barang cacat

Produk yang rusak atau terdegradasi merupakan barang yang tidak dapat diterima dan oleh karena itu harus diproduksi dan juga boleh dijual dengan harga murah. Sedangkan produk cacat atau pengerjaan ulang merupakan unit yang perlu diperbaiki secara ekonomis agar produk tersebut dapat dijual kembali.

UUPK mendefinisikan barang sebagai suatu benda, baik berwujud, bergerak atau tidak bergerak, dapat dikonsumsi atau tidak, yang dapat ditukar, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan antara “bekas, bekas, dan penambangan”⁷.

Seperti kita ketahui bersama, produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar dan masih bisa diperbaiki. Oleh karena itu diperlukan biaya perbaikan yang dapat berupa biaya bahan baku, tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik. Kendalanya adalah biaya perbaikan. Produk yang cacat mungkin normal atau tidak normal. Penanganan biaya tambahan adalah sebagai berikut:

- a) Jika kesalahannya normal:

Biaya perbaikan akan ditambahkan ke biaya produksi. b) Jika kesalahannya tidak normal:

⁷ Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, hal 7.

Biaya perbaikan dianggap sebagai kerugian atas produk cacat. Biaya produksi tidak meningkat.

Selain itu, suatu produk dapat dianggap cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

- 1) Cacat produk atau cacat produksi
- 2) Kesalahan desain
- 3) Peringatan tentang kesalahan atau cacat industri.

Cacat produk atau cacat produksi adalah suatu kondisi produk yang umumnya berada di bawah ekspektasi konsumen atau cacat yang juga dapat membahayakan harta benda, kesehatan fisik, atau kesejahteraan mental konsumen. Cacat sebagaimana disebutkan di atas termasuk cacat desain karena jika desain produk dilakukan sesuai peruntukannya, maka tidak akan terjadi kejadian buruk yang menimpa konsumen. Kesalahan peringatan atau instruksi merupakan kesalahan produk karena tidak disertai peringatan atau petunjuk penggunaan tertentu. Produk tanpa peringatan atau instruksi tertentu yang dijelaskan di atas termasuk produk cacat yang tanggung jawabnya secara tegas diserahkan kepada produsen produk. Namun selain produsen, dalam kondisi tertentu beban tanggung jawab juga dapat ditanggung oleh entitas ekonomi lain seperti importir produk, distributor, atau pengecer.

Oleh karena itu, tanggung jawab atas produk cacat berbeda dengan tanggung jawab peserta di bidang produk pada umumnya. Tanggung jawab atas produk cacat terletak pada tanggung jawab atas cacat produk yang menyebabkan kerugian pada orang lain, orang lain, atau harta benda lainnya, sedangkan tanggung jawab agen komersial atas malpraktik hukum adalah tanggung jawab atas kerusakan atau tidak berfungsinya produk itu sendiri. Undang-undang pertanggungjawaban produk ini mencakup tindakan yang melanggar hukum namun mempunyai tanggung jawab yang ketat, baik ada unsur kesalahan di pihak pelaku atau tidak. Dalam kondisi seperti ini, nampaknya pepatah *Caveat Emptor* (konsumen yang bertanggung jawab) sudah ditinggalkan dan kini berlaku pepatah *Caveat*

Vendor (pelaku ekonomi yang bertanggung jawab). Ketentuan yang mengatur mengenai hal ini, khususnya perbuatan pelaku ekonomi yang menimbulkan kerugian dan/atau bahaya bagi konsumen, diatur dalam Pasal 4, 5, 7 sampai dengan 17, 19 sampai dengan 21 dan Pasal 24 sampai dengan 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen⁸

a. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap ketentuan baku dalam transaksi e-commerce apabila terjadi barang cacat.

Tidak sulit untuk melihat aspek praktis dari perlindungan konsumen di banyak negara yang telah berupaya menyediakan undang-undang dan lembaga yang memadai bagi warga negaranya. Praktik umum dan alat pengelolaan yang tersedia di setiap negara dapat dikelompokkan dan didiskusikan ke dalam bidang yang luas. Pedoman Penerapan Perlindungan Konsumen PBB telah mengelompokkan bidang-bidang perlindungan konsumen yang diharapkan diperhatikan oleh negara-negara anggota menjadi enam kelompok sebagai berikut:

- 1) melindungi konsumen dari bahaya kesehatan dan keselamatan
- 2) kemajuan dan perlindungan kepentingan ekonomi konsumen
- 3) Akses konsumen memiliki akses terhadap informasi lengkap yang memungkinkan mereka mengambil pilihan yang mereka tahu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.
- 4) pendidikan konsumen;
- 5) kompensasi yang efektif tersedia bagi konsumen
- 6) kebebasan untuk membentuk kelompok konsumen dan kelompok atau organisasi lain yang relevan dan kesempatan bagi organisasi-organisasi tersebut untuk mengekspresikan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi mereka⁹

⁸<http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan-product.html>. diakses 1 Juni 2023. Pukul 10.18 wib

⁹Endeshaw Assafa, *Hukum E-Commerce dan Internet Dengan Fokus di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hal. 403-404

b. Dalam pembuatan klausula baku pada transaksi *e-commerce*, pelaku usaha diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu UUPK.

Sebagaimana ketentuan Pasal 48 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) menyebutkan “kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Dengan adanya ketentuan tersebut, semestinya pihak penjual memperhatikan hak-hak konsumen selaku pihak yang menggunakan produk barang dan/atau jasa yang dijual sehingga terjadi keseimbangan antara pihak penjual dengan pembeli dan penjual tidak hanya mengejar keuntungan semata, namun penjual juga memperhatikan hak-hak yang dimiliki pembeli.

Pasal 18 UUPK menyebutkan:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;
 - a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
 - b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen
 - c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa
 - d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
 - e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen
 - f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual

belcantum- kan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang meng- ungkapkannya sulit dimengerti

- g)menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2)Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang meng- ungkapkannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausul baku yang ditetapkan oleh badan usaha dalam suatu dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Badan usaha mempunyai kewajiban untuk menyesuaikan ketentuan yang tidak sah.

Sebagaimana disebutkan di atas, akibat dari pelanggaran syarat-syarat baku mengakibatkan perjanjian menjadi batal, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UU PK, “Setiap syarat-syarat baku yang diterima oleh subjek perdagangan, ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam suatu dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan BATAL BERDASARKAN HUKUM.”

Selain itu, Pasal 62 Ayat (1) UU PK juga mengatur sanksi pidana terhadap pelanggaran ketentuan baku badan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, 9, 10, 13, Ayat (2), 15, 15, dan 15. Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2) dan PASAL 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp.2.000.000.000 (dua miliar rupiah).

c. Apakah penggunaan istilah baku dilarang dalam transaksi e-commerce?

Dalam suatu kontrak, tidak semua syarat dapat dicantumkan dalam suatu persekutuan. Banyak batasan yang harus dipertimbangkan ketika kontrak ditandatangani oleh entitas ekonomi. Dengan demikian, pada dasarnya tidak ada larangan penggunaan syarat-syarat baku dalam kontrak. Namun, untuk menjamin keamanan dan kesetaraan, ketentuan ini dibatasi oleh UUPK. Jika Anda memahami apa itu klausul baku maka Anda bisa mengantisipasi penipuan kontrak secepat mungkin.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang hubungan kerjasama dengan syarat-syarat yang merugikan konsumen. Dengan peraturan dan persyaratan yang berbeda-beda, pemilik usaha tidak bisa sembarangan menetapkan peraturan kontrak.

Dengan peraturan ini, ketentuan baku disahkan oleh badan hukum. Tentu saja, para pelaku ekonomi harus membatasi syarat-syarat yang ditawarkan demi menjaga hubungan baik. Ketentuan baku dalam transaksi konsumen

Gunakan istilah standar

1) Hubungan kerjasama

Badan usaha dapat meminta pembayaran tunai atau pengantaran pada waktu tertentu. Konsumen harus mematuhi perjanjian badan usaha agar pengolahan dapat berlangsung tanpa kendala. Dengan adanya klausul baku, konsumen mengetahui apa yang harus dilakukan dalam kontrak.

2) Hak dan kewajiban konsumen

Pada hakikatnya hak dan kewajiban konsumen dijelaskan dalam syarat-syarat kontrak. Konsumen mempunyai kewajiban untuk menaati segala peraturan yang diberikan oleh pelaku usaha. Apabila kewajiban-kewajiban tersebut dipahami dengan jelas maka konsumen akan memperoleh manfaat dari hak-hak yang seharusnya dimilikinya.

Namun konsumen juga harus membaca rincian kontrak yang diberikan oleh pelaku ekonomi. Klausul baku menjelaskan bahwa kontrak

tidak dapat diubah setelah disepakati. Jadi, pastikan ketentuan yang disertakan tidak merugikan konsumen.

3) Tanggung jawab entitas ekonomi

Poin-poin penting yang menjadi tanggung jawab entitas ekonomi dijelaskan secara jelas dalam ketentuan standar. Merupakan tanggung jawab pelaku ekonomi untuk menerima permintaan konsumen, baik untuk membeli jasa maupun produk.

Soal tanggung jawab badan usaha juga telah diperjelas dalam Bab 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 19 ayat (1) dijelaskan bahwa badan usaha bertanggung jawab sepenuhnya atas penggantian kerugian, pencemaran, dan kerugian konsumen.

4) Cara mengatasi masalah tersebut

Upaya penyelesaian suatu permasalahan atau perselisihan dapat diselesaikan dengan mengikuti aturan klausul baku. Konsumen yang memahami apa itu klausul baku dapat menjadikannya sebagai kunci untuk membawa pemilik usaha ke pengadilan. Di sisi lain, klausul baku juga dapat digunakan untuk membatalkan kerjasama jika konsumen tidak memenuhi poin-poin penting dalam kontrak. Dengan ketentuan standar, pemilik bisnis dan konsumen dapat dengan mudah menyelesaikan permasalahan selama berkolaborasi.

5) Sanksi, denda dan denda dalam perjanjian kontrak

Tidak hanya upaya penyelesaian masalah saja, namun poin-poin penting terkait sanksi, sanksi, dan denda juga dapat disebutkan dalam klausul model. Segala pengaturan harus diperhatikan dalam upaya menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat dan lancar sesuai prosedur yang berlaku.

Dengan prosedur yang jelas, perselisihan dapat diselesaikan sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya penyelesaian masalah dijelaskan dalam UUPP Bab 10 dan dibagi menjadi tiga bagian. Ketiga bagian ini menggambarkan argumentasi, di luar sidang dan di meja sidang.

6) Kemampuan untuk mengakhiri kemitraan

Dalam kerjasama terdapat pilihan yang disebut dengan pemutusan hubungan kontraktual. Jika Anda memahami apa itu klausul baku maka kemungkinan pemutusan hubungan kerja tentu akan dijelaskan dalam kontrak. Hak dan kewajiban konsumen akan berakhir apabila kerjasamanya dihentikan. Opsi untuk mengakhiri kontrak ditawarkan untuk menyelesaikan kesalahpahaman apa pun dengan memuaskan. Kedua pihak bisa bersama-sama memutuskan apakah akan melanjutkan kontrak atau tidak. Jika Anda tidak dapat menemukan media bahagia, opsi ini dapat digunakan untuk mengakhiri media tersebut.

d. Apakah klausul standar merugikan atau menguntungkan konsumen

Istilah standar manakah yang memperjelas hubungan antara konsumen dan badan usaha? Konsumen akan menerima hak dan kewajibannya berdasarkan kontrak yang sah. Pada saat yang sama, badan usaha harus memikul tanggung jawab penuh sesuai peraturan yang berlaku.

Tergantung pada ketentuan yang tercantum, ketentuan standar dapat bermanfaat atau merugikan. Keuntungan dapat diraih bila badan usaha benar-benar mematuhi peraturan yang berlaku. Namun konsumen juga bisa dirugikan jika pelaku usaha melanggar aturan dan berbuat seenaknya.

Ketika mereka melakukan apa yang mereka inginkan, pelaku ekonomi akan menawarkan persyaratan yang sulit diterima konsumen. Contoh sederhananya, seperti kerusakan akibat transportasi, tidak ditanggung oleh entitas ekonomi. Tentu saja pengiriman menjadi salah satu tanggung jawab pelaku komersial dalam menjalankan bisnisnya.

Jika tidak ingin rusak, sebaiknya packing semaksimal mungkin agar barang yang dikirim aman. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen dapat dirugikan karena tuntutananya tidak sesuai dengan tanggung jawabnya.

Anda dapat menuntut peserta komersial jika Anda memahami apa klausul standarnya.

Selama kita memahami undang-undang perlindungan konsumen, permasalahan ini dapat kita atasi dengan mudah. Kesalahan pelaku ekonomi bisa diadili jika ada bukti yang kuat. Namun jika permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan penuh pertimbangan maka sebaiknya Anda melakukan hal tersebut terlebih dahulu.

e. Ketentuan standar penyelesaian sengketa menyelesaikan perselisihan konsumen yang berkaitan dengan perjanjian baku dan syarat baku berdasarkan UUPK.

Sengketa konsumen adalah perselisihan antara pelaku ekonomi dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerusakan yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan penggunaan jasa. Penyelesaian sengketa konsumen ternyata mempunyai ciri khas tersendiri. Apabila terjadi perselisihan antar konsumen, maka konsumen yang dirugikan dapat memilih untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui pengadilan atau melalui penyelesaian damai, berdasarkan kesepakatan para pihak. Sengketa konsumen adalah perselisihan antara badan usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi, pencemaran dan/atau penderitaan, kerugian akibat konsumsi barang dan/atau penggunaan jasa. Penyelesaian sengketa konsumen ternyata mempunyai ciri khas tersendiri. Apabila terjadi perselisihan antar konsumen, maka konsumen yang dirugikan dapat memilih untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui pengadilan atau melalui penyelesaian di luar pengadilan, berdasarkan kesepakatan para pihak.

Apabila timbul perselisihan konsumen karena klausula baku memenuhi ketentuan Pasal 18 UUPK maka konsumen dapat menyelesaikan perselisihan tersebut dengan cara:

- 1) Pengadilan; Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan melalui tuntutan hukum oleh perseorangan, perwakilan kelompok (perbuatan penerus), lembaga swadaya masyarakat yang

mempunyai badan hukum, dan oleh pemerintah. Sepanjang sejarah diundangkannya UUPK, penyelesaian sengketa secara hukum dengan penggugat pemerintah belum pernah terjadi.

- 2) Di luar pengadilan khususnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 47 UUPK dengan jelas menyebutkan bahwa tujuan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melawan hukum adalah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau menghilangkan perbuatan tertentu guna menjamin adanya jaminan bahwa kerugian yang diderita konsumen tidak akan atau tidak akan terjadi. tidak terjadi. lagi.

Memilih penyelesaian sengketa di luar hukum tidak serta merta mengurangi tanggung jawab pidana. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan melalui konsiliasi, arbitrase atau konsiliasi. Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat memberikan nasihat mengenai perlindungan konsumen, mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa dan melaksanakan tugas lain dalam wilayah hukumnya dalam menerima pengaduan dan menyelesaikan perselisihan konsumen.

Kemungkinan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui konsiliasi, arbitrase atau konsiliasi. Apabila telah diajukan upaya hukum kepada BPSK dan para pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui arbitrase, maka BPSK wajib mengambil keputusan. Keputusan berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, yakni tidak dapat diajukan banding atau dibatalkan. Namun berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, keberatan terhadap keputusan BPSK dapat diajukan melalui pengadilan negeri.

Kemampuan untuk menggugat putusan BPSK di pengadilan negeri merupakan bentuk intervensi lembaga peradilan umum dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK yang putusannya bersifat final dan mengikat. Artinya, akibat hukum putusan BPSK bergantung pada

kekuasaan tertinggi pengadilan, sehingga sebenarnya belum merupakan putusan akhir. Apabila putusan BPSK diajukan banding ke pengadilan negeri, maka hukum acara yang berlaku di pengadilan negeri akan berlaku sehingga akan menambah lamanya proses penyelesaian sengketa konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, arbitrase atau konsiliasi dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 1. Keputusan 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar hukum dengan BPSK sebagai kuasa hukum dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi serupa dengan konsiliasi, bedanya dalam proses konsiliasi BPSK hanya mempertemukan pihak-pihak yang berkonflik. Arbitrase merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan seluruh hak penyelesaian sengketa kepada BPSK. Menyelesaikan perselisihan konsumen mengenai perjanjian baku dan syarat baku berdasarkan UUOJK.

Sengketa konsumen yang berkaitan dengan perjanjian baku dan klausul baku berdasarkan UU OJK mempunyai cakupan yang sangat luas, yaitu mencakup 11 (sebelas) lembaga jasa keuangan yang pengawasannya berada di bawah pengawasan OJK.

Berdasarkan Pasal 30 UUOJK, yurisdiksi OJK dalam rangka perlindungan konsumen meliputi:

- 1) Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan tuntutan konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan yang bersangkutan;
- 2) Mengajukan gugatan
 - a) Mengembalikan harta kekayaan pihak yang dirugikan dari pihak yang menimbulkan kerugian, di bawah penguasaan pihak yang

menimbulkan kerugian, atau di bawah penguasaan pihak lain untuk tujuan buruk; dan atau

- b) Menerima ganti rugi dari pihak-pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dan/atau organisasi jasa keuangan akibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang industri jasa keuangan.

Faktor lain yang relevan dengan penyelesaian sengketa konsumen adalah OJK mempunyai kewenangan khusus sebagai penyidik, sebagaimana diatur dalam KUHP, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 49 ayat (1) UUOJK. Hal ini serupa dengan yang diatur dalam Pasal 59 ayat (1) UUPK. Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen dalam UUOJK diatur dalam Peraturan OJK No. 111.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan, Pasal 39 yang menyatakan :

- 1) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan untuk menyelesaikan pengaduannya, konsumen dapat menyelesaikan perselisihan tersebut di luar pengadilan atau melalui proses hukum.
- 2) Penyelesaian sengketa di luar hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
- 3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), konsumen dapat mengajukan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk membantu penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku. di antara para pemain di sektor jasa keuangan.

Dari apa yang telah diuraikan di atas tentang penyelesaian sengketa konsumen dalam ranah jasa keuangan, maka dapat disimpulkan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan dapat dilakukan melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan atau pengadilan, apabila kesepakatan penyelesaian pengaduan oleh OJK tidak tercapai kesepakatan.

Apabila terjadi Sengketa konsumen, harus diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan apabila tidak terjadi kesepakatan, maka penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar lembaga jasa keuangan (*external dispute resolution*).

Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam OJK, tidak dapat diartikan sama seperti penyelesaian sengketa alternatif pada umumnya yang meliputi negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang terdapat dalam UUPK. Yang dimaksud dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam konteks OJK adalah:¹⁰

- 1) mempunyai layanan penyelesaian sengketa sedikitnya; mediasi, adjudikasi, dan arbitrase
- 2) mempunyai peraturan yang meliputi:
layanan penyelesaian sengketa; prosedur penyelesaian sengketa; biaya penyelesaian sengketa; jangka waktu penyelesaian sengketa; ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter
- 3) menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektivitas setiap peraturan
- 4) mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa
- 5) didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi self regulatory organization. Selain penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana telah dijelaskan di atas, Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 mengatur mekanisme pelayanan dan pengaduan konsumen.

¹⁰Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 4

Selain penyelesaian sengketa konsumen yang telah diuraikan di atas, melalui Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 diatur tentang mekanisme Pelayanan dan Pengaduan Konsumen.¹¹ Salah satu tujuan dari pelayanan dan tindak lanjut atas pengaduan konsumen adalah pernyataan maaf atau ganti rugi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Sedangkan bilamana konsumen ingin memperoleh ganti rugi, maka yang dapat dimintakan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial, dan ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:¹²

- a) Terdapat pengaduan yang meminta kompensasi terkait aspek finansial
- b) pengaduan konsumen yang disampaikan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian
- c) terdapat perbedaan antara kontrak produk dan/atau jasa dengan produk dan/atau jasa yang diterima
- d) kerugian materil
- e) konsumen telah memenuhi kewajibannya.

KESIMPULAN

Transaksi e-commerce adalah transaksi komersial antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau memperoleh hak. Kontrak ini dibuat melalui sarana elektronik (digital berarti) dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan berada dalam jaringan sistem terbuka publik yaitu Internet atau World Wide Web. Transaksi ini terjadi tanpa memandang batas wilayah dan persyaratan nasional.

Pada hakekatnya istilah baku tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Otoritas Jasa

¹¹ Berdasarkan SE OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014, yang dimaksud dengan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan

¹² Lihat SE OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014, butir III, nomor 2.

Keuangan (OJK). Pasal 1 ayat 10 UUPK menyatakan bahwa “istilah baku adalah segala peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disusun dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh badan usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dihormati”. oleh konsumen. »

UUPK mendefinisikan barang sebagai suatu benda, baik berwujud, bergerak atau tidak bergerak, dapat dikonsumsi atau tidak, yang dapat ditukar, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan antara “bekas, bekas, dan penambangan”.

Seperti kita ketahui bersama, produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar dan masih bisa diperbaiki. Oleh karena itu diperlukan biaya perbaikan yang dapat berupa biaya bahan baku, tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik. Kendalanya adalah biaya perbaikan. Produk yang cacat mungkin normal atau tidak normal.

Cacat produk atau cacat produksi adalah suatu kondisi produk yang umumnya berada di bawah ekspektasi konsumen atau cacat yang juga dapat membahayakan harta benda, kesehatan fisik, atau kesejahteraan mental konsumen. Cacat sebagaimana disebutkan di atas termasuk cacat desain karena jika desain produk dilakukan sesuai peruntukannya, maka tidak akan terjadi kejadian buruk yang menimpa konsumen. Kesalahan peringatan atau instruksi merupakan kesalahan produk karena tidak disertai peringatan atau petunjuk penggunaan tertentu.

Dalam mengembangkan ketentuan baku transaksi e-commerce, entitas komersial harus mengikuti prosedur yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya UUPK. Menurut ketentuan Pasal 48 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE), “Perjanjian Kontrak Elektronik diakhiri dengan ketentuan baku”. Harus mematuhi syarat dan ketentuan standar sebagaimana ditentukan oleh hukum. Dengan adanya peraturan tersebut penjual harus memperhatikan kepentingan konsumen sebagai pengguna barang dan jasa

yang dijual agar terjadi keseimbangan antara penjual dan pembeli, penjual tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga penjual. juga memperhatikan hak-hak yang mereka miliki.

Akibat pelanggaran syarat-syarat baku menyebabkan perjanjian menjadi tidak sah, menurut ketentuan Pasal 18 ayat (3) UU PK: “Setiap syarat-syarat baku yang ditetapkan oleh badan usaha dalam suatu dokumen atau perjanjian yang memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan **BATAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG**.”

Selain itu, Pasal 62 Ayat (1) UU PK juga mengatur sanksi pidana terhadap pelanggaran ketentuan baku yang dilakukan badan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13, Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1), huruf a, b, c, e, ayat (2) dan PASAL 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 2.000,000,000. (dua miliar rupiah).

DAFTAR PUSTAKA

Abib, Agus dkk. “Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce”. No. 2 (2015): 122-127.

Susanto, Happy. 2008. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Cet.1. Jakarta: Visimedia

Marpi, Yaspiter. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transakai E-Commerce. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri

Rachmanto, A Dwi. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Paska Keberlakuan UU Nomor 21 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”. Jurnal Hukum dan Pembangunan 48, No. 4 (2018): 836-839.

Zakiah. 2014. Perjanjian Baku Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Aura Pustaka.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/klausula-baku-dan-mekanisme-penyelesaian-sengketa-konsumen-lt6206029634f91/>. Diakses 4 Juni 2023 Pukul 18.10 wib.



<https://learninghub.id/2-pendapat-ma-yang-penting-dalam-klausula-baku/>.
Diakses 4 Juni 2023. Pukul 18.15 wib.

<http://54.254.73.250/dokumen-bisnis/apa-itu-klausula-baku/>. Diakses 4
Juni 2023. Pukul 18.20 wib.

