

## **JURNAL HUKUM**

# **HAK KONSUMEN ATAS GANTI RUGI PELAKU USAHA YANG WANPRESTASI DALAM KONTRAK ONLINE INDONESIA**



**Diajukan oleh:**

**Jennita Tesa Christ Shellyn**

**N P M : 130511135**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**2016**



# HAK KONSUMEN ATAS GANTI RUGI PELAKU USAHA YANG WANPRESTASI DALAM KONTRAK ONLINE INDONESIA

Jennita Tesa Christ Shellyn

Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Email: jennitatesa@gmail.com

## Abstract

*Globalization and free trade agreement has made an ease of transaction on buying and selling things between trader and consumer. Offset of modern technology and information development causes the new transaction system calls e-commerce (electronic commerce). E-commerce is the newest practical business model through internet media and without physically representing the business agent (non-face). This model has a significant impact for consumers. On one side, consumer has many options for buying things on faster ways. But on the other side, this model of transaction causes a new problem that is make consumer being in a weak bargaining position because of ads that harm consumers. It means the trader violates consumer rights. The type of this study is a normative legal study and conducted to identify the consumer's right to receive compensation from trader because of trader's default on online contracts that happened between trader and consumer in Indonesia. This normative law research is conducted by describing the positive law, law opinion and law facts in literature, research result, interview and internet. The research result shows that there are four condition of trader's default. That is violate Indonesian Law so the trader should take responsibilities of their default. This research is also shows the implementation of compensation for consumer because of trader's default such as replacement of goods, replacement of money, and vouchers.*

**Keywords:** *Consumer Rights, Trader's Default, Compensation, Online Contracts.*

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan aktivitas perdagangan memperluas cara berkomunikasi dan berinteraksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Globalisasi dan perdagangan bebas sebagai dampak atas perkembangan teknologi dan informasi semakin mempermudah arus transaksi barang dan jasa. Banyaknya barang dan jasa yang melintasi batas-batas wilayah suatu negara membuat semakin banyak pula variasi barang dan jasa dari dalam dan luar negeri. Kondisi seperti ini memberikan dampak cukup signifikan untuk konsumen. Pada satu sisi, memberikan manfaat bagi konsumen yaitu terpenuhinya barang dan jasa yang diinginkan. Selain itu, konsumen juga memiliki kebebasan untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai kemampuannya. Namun di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada posisi yang lemah dan menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Cara yang dilakukan adalah melalui berbagai kiat promosi, iklan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>1</sup>

Dilihat dari prespektif hukum, pelaku usaha yang tidak memenuhi perihal yang telah diperjanjikan dalam perjanjian sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dianggap telah melakukan wanprestasi.

Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan hak pada setiap orang untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi demi perkembangan dirinya dan hak setiap orang untuk mencari, memperoleh, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang

ada.<sup>2</sup> Keberlanjutan dari ketentuan ini, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi warga negara Indonesia yang melakukan transaksi *online* untuk memperoleh hak-haknya sebagai konsumen. Salah satu hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang ini yang intinya bahwa konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa.<sup>3</sup> Kemudian dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>4</sup>

Tidak hanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di Indonesia juga terdapat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang salah satu babnya mengatur mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik. Dalam Pasal 9 UU ini mengatur bahwa bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.<sup>5</sup> Di dalam Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga terdapat ketentuan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.<sup>6</sup> Lebih lanjut, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip

---

<sup>1</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.11-12.

---

<sup>2</sup>Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

<sup>3</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 112.

<sup>4</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 113.

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm.8.

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm.12.

kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.<sup>7</sup> Ketentuan dalam Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah ini sangat jelas bahwa kontrak elektronik harus memuat hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi.

Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan secara spesifik juga telah memberikan pengaturan perihal perdagangan melalui sistem elektronik. Dalam Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang ini intinya bahwa pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik wajib memberikan data dan informasi secara lengkap dan benar dan memenuhi ketentuan mengenai penggunaan sistem elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE.<sup>8</sup> Ketentuan mengenai sistem elektronik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan pelaksanaannya. Dari ketentuan pasal-pasal tersebut, sudah jelas bahwa pelaku usaha diberikan kebebasan untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan transaksi elektronik, namun informasi yang diberikan harus sesuai dengan kenyataan yang ada sehingga tidak merugikan konsumen dan pelaku usaha juga dapat bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya apabila ada pihak yang dirugikan.

Meskipun telah banyak peraturan hukum di Indonesia yang mengatur mengenai tata cara perdagangan melalui sistem elektronik, atau yang biasa dikenal

dengan kontrak *online*, namun fakta yang terjadi sampai saat ini tidak sedikit konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya. Artinya konsumen belum menerima haknya sesuai dengan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dari fakta tersebut diketahui bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara norma hukum positif Indonesia yang berupa peraturan perundang-undangan dengan fakta sosial yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “HAK KONSUMEN ATAS GANTI RUGI PELAKU USAHA YANG WANPRESTASI DALAM KONTRAK ONLINE INDONESIA.”

## 2. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang berfokus pada norma hukum positif berupa Peraturan Perundang – Undangan terkait Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia.

### 2. Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan persepsi mengenai apa yang seyogyanya.<sup>9</sup> Penulisan ini menggunakan penelitian hukum normatif sehingga memerlukan data sekunder (bahan hukum) sebagai data utama yang terdiri dari:

#### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan – bahan hukum primer terdiri dari Peraturan – Undangan, catatan –

<sup>7</sup>Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2013, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, hlm. 23.

<sup>8</sup>Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, <http://www.peraturan.go.id/uu/nomor-7-tahun-2014.html>, diakses pada hari Jumat, 18 Nopember 2016.

<sup>9</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, Hlm. 181

catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang – Undangan dan putusan – putusan hakim.<sup>10</sup>

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan pendapat hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer berkaitan dengan Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia yang diperoleh dari fakta hukum, doktrin, asas – asas hukum, pendapat hukum dalam literatur, jurnal, hasil penelitian, dokumen, surat kabar, internet dan majalah ilmiah. Bahan hukum sekunder juga dapat berupa pendapat dari narasumber. Yang dimaksud narasumber oleh penulis adalah pandangan dari pejabat Kementerian Republik Indonesia yang berwenang memberikan tanggapan terkait dengan Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier atau penunjang adalah bahan hukum untuk memperjelas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan bahan hukum diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan untuk mempelajari bahan hukum primer yang berupa Peraturan Perundang – Undangan, bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku teks (*textbooks*) yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), pendapat para sarjana, dan wawancara dengan

narasumber yang berkaitan dengan topik penelitian.

4. Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) bukan saja melihat kepada bentuk peraturan perundang-undangannya tetapi juga menelaah materi muatannya. Penelitian hukum normatif terhadap Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia untuk melihat keterkaitan antara norma hukum positif Indonesia dengan isu hukum mengenai hak konsumen atas ganti rugi pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak *online* Indonesia.

5. Proses Berpikir

Proses berpikir atau prosedur bernalar digunakan secara deduktif, yaitu bertolak dari preposisi umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam hal ini berkaitan dengan peraturan perundang-undangan mengenai Hak Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi dalam Kontrak Online Indonesia.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:<sup>11</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan

---

<sup>10</sup>*Ibid.*

---

<sup>11</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hlm.29.

dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak konsumen tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban untuk:<sup>12</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Secara bersamaan, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus dilindungi. Hak-hak pelaku usaha ini yaitu :<sup>13</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Lebih lanjut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha antara lain :<sup>14</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau

---

<sup>12</sup>Zulham, *Op. Cit*, hlm. 52-53.

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup>*Ibid.*

- diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
  - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## 2. Jenis-jenis Tindakan Wanprestasi Pelaku Usaha

Menurut data yang selama ini diterima oleh narasumber mengenai wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi melalui sistem elektronik, jenis wanprestasi yang paling sering dilakukan oleh pelaku usaha adalah pelaku usaha merasa sudah mengirimkan barang kepada konsumen, namun kenyataannya konsumen belum menerima barang.<sup>15</sup> Hal ini tentu saja merugikan konsumen, karena konsumen sendiri telah melakukan prosedur pemesanan barang hingga proses pembayaran selesai dan kemudian masih menunggu kedatangan barang, namun barang yang dibeli belum juga sampai ke tangan konsumen. Kemudian diperoleh juga data mengenai banyaknya pelaku usaha mengirimkan barang tidak sebagaimana mestinya, sehingga

terjadi perbedaan kondisi barang yang dideskripsikan di website dengan kondisi barang yang senyatanya diterima oleh konsumen, baik dari segi spesifikasi ataupun kelengkapan barang.<sup>16</sup>

Berdasarkan Pasal 4 huruf c UUPK, konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa. Pasal 9 UU ITE juga membahas mengenai pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Selanjutnya, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran. Dan dipertegas dengan Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah ini bahwa kontrak elektronik harus memuat hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi. Berkaitan dengan peraturan-peraturan tersebut diatas, Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Perdagangan bahwa pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan melalui

<sup>15</sup>Wawancara dengan Ibu Enzelin, Bagian Sistem dan Pengawasan Perdagangan melalui Sistem Elektronik, Kementerian Perdagangan RI pada hari Senin, 21 Oktober 2016 pukul 14.30.

<sup>16</sup>Wawancara dengan Ibu Yenny, Bagian Direktorat Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan RI pada hari Senin, 21 Oktober 2016 pukul 16.30.



sistem elektronik wajib memberikan data dan informasi secara lengkap dan benar dan memenuhi ketentuan mengenai penggunaan sistem elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE.

Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui situs *website*-nya masing-masing telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana telah dipaparkan diatas. Konsumen sangat dirugikan dengan adanya iklan atau kiat-kiat promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Konsumen tidak diberikan informasi secara jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang sehingga timbul kerugian. Pelaku usaha dalam hal ini juga dapat dikategorikan tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik. Dari fakta tersebut, aturan hukum positif Indonesia sangat diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul. Perlu adanya tindakan yang tegas kepada para pelaku usaha yang masih melakukan tindakan-tindakan wanprestasi yang merugikan konsumen. Hukum Indonesia yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah ini karena pelaku usaha yang dimaksudkan didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan transaksi jual beli melalui sistem elektronik dengan konsumen yang statusnya sebagai warga negara Indonesia, sehingga apabila timbul permasalahan hukum diantara keduanya, jelas hukum Indonesia yang akan berlaku. Di dalam halaman *website* masing-masing pelaku usaha juga disebutkan bahwa untuk menyelesaikan segala perselisihan dan sengketa konsumen digunakan hukum Nasional Republik Indonesia.

### 3. Jenis-jenis Ganti Rugi Pelaku Usaha

Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha tersebut telah diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 19 ayat (1) yang intinya, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selanjutnya dalam ayat (2) bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>17</sup>

Konsep ganti rugi yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia adalah sebagai berikut.

- a. Biaya
- b. Kerugian (dalam arti sempit)
- c. Bunga

Atau sering juga dalam literatur dan praktek hukum, suatu ganti rugi dapat dibagi ke dalam:

- a. Ganti rugi
- b. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi
- c. Pelaksanaan kontrak dengan ganti rugi
- d. Pembatalan kontrak
- e. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi

Praktek yang terjadi dalam jual beli melalui *e-commerce* terdapat jaminan dari para *merchant* untuk memberikan ganti rugi berupa ganti rugi jika barang terlambat atau

---

<sup>17</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Op. Cit*, hlm.14.

tidak sesuai dengan pesanan, atau rusak pada saat pengiriman. Terbatasnya bentuk ganti rugi yang diberikan membuat konsumen tidak bisa berbuat apa-apa, terlihat sekali bahwa jaminan yang diberikan oleh *merchant* justru bertujuan untuk memberikan jaminan bagi dirinya sendiri dan bukan bagi konsumen atau pembeli.

Tanggung jawab hukum atas produk (*product liability*) dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen (misalnya antara konsumen dengan *supplier*), tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggung jawaban produk.<sup>18</sup> Yang dimaksud dengan *product liability* yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produk yang dihasilkannya. Ketentuan ini terdapat dalam pasal 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggungjawab memberikan rugi atas:

- a. Kerusakan;
- b. Pencemaran dan/atau;
- c. Kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

*Product liability* meletakkan tanggung jawab produk terhadap distributor atau dikenal dengan *strict liability* yaitu apabila terdapat kesalahan atau cacat produk akibat atau dianggap kesalahan dari pihak distributor dan menyebabkan kerugian konsumen atau pihak lain, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab distributor secara mutlak,

tanpa kesalahan. Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Jadi kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *force majeure/overmacht* yang diatur dalam Pasal 1245 KUH Perdata.<sup>19</sup>

*Merchant* bertanggungjawab apabila cacat produk yang terjadi adalah sepenuhnya kesalahan *merchant* selaku pelaku usaha. Tanggung jawab *merchant* dapat berupa ganti rugi dengan produk yang sama, ganti rugi dengan uang yang senilai dengan harga produk tersebut beserta ongkos kirimnya, atau berupa membayar perawatan dan pengobatan konsumen apabila cacat produk tersebut menimbulkan gangguan kesehatan pada konsumen.<sup>20</sup>

Transaksi elektronik setidaknya terdapat dua pihak, yaitu pembeli (*consumer*) dan penjual (*merchant*). Sebagai suatu perjanjian jual beli, maka terdapat kemungkinan terjadinya wanprestasi. Wanprestasi dapat terjadi karena pihak pembeli tidak melakukan kewajibannya atau pihak penjual yang tidak melakukan kewajibannya. Tetapi jika ternyata wanprestasi tersebut terjadi karena kesalahan teknis,

<sup>18</sup>Edmon Makarim, *Op. Cit.*, hlm. 401.

<sup>19</sup>Nessya Nindri Sari, I Ketut Westra, Dewa Gede Rudy, 2013, *Tanggung Jawab Distributor Dalam Cacat Produk Pada Transaksi E-Commerce Melalui Facebook*, Artikel, Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, [http://download.portalgaruda.org/article.php?Article\\\_=12369&val=906&title=](http://download.portalgaruda.org/article.php?Article\_=12369&val=906&title=), diakses pada hari Sabtu, 17 Desember 2016.

<sup>20</sup>*Ibid.*

misalnya *server down* sehingga pesan tidak sampai maka pihak ketiga dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Dalam transaksi elektronik, pihak ketiga yang dimaksud adalah *provider* (penyedia jasa layanan). *Provider* dapat dimintakan pertanggungjawabannya karena antara *provider* dengan penjual (*merchant*) terdapat suatu perjanjian tersendiri. Tugas dan tanggung jawab *provider* tergantung dari perjanjian antara *merchant* dan *provider*. Tugas *provider* adalah memberikan layanan penyediaan akses internet 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Tetapi semuanya tergantung dari perjanjian antara kedua pihak. Tanggungjawab *provider* tidak diatur secara pasti. Namun atas kerugian yang disebabkan *provider*, dapat diajukan tuntutan ke pengadilan.<sup>21</sup>

#### 4. KESIMPULAN

1. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen, antara lain yaitu produk rusak (*Defect On Arrival*) setelah diterima oleh konsumen, spesifikasi ataupun kelengkapan produk tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, penerimaan produk oleh konsumen yang melewati batas waktu pengiriman yang dijanjikan, serta pelaku usaha tidak memberikan produk yang sesuai dengan kondisi barang yang diiklankan. Semua jenis tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usahaini sangat merugikan konsumen sehingga pelaku usahawajib bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami konsumen dengan cara memberikan ganti rugi.

2. Pelaku usaha yang melakukan transaksi elektronik dengan konsumen melalui halaman website yang melakukan kontrak online telah memberikan hak kepada konsumen untuk mengembalikan produk dan/atau mengembalikan dana apabila konsumen merasa haknya dilanggar. Dilihat dari prespektif pelaku usaha, pemberian ganti rugi berupa pengembalian produk, pengembalian uang dan voucher merupakan bentuk pertanggungjawaban nyata akibat tindakan wanprestasinya kepada konsumen. Dengan diberikannya fasilitas-fasilitas tersebut, pelaku usaha telah beritikad baik dan bertanggungjawab atas tindakan wanprestasi yang dilakukan melalui penyelenggaraan sistem elektroniknya. Pelaku usaha telah melaksanakan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, meskipun ganti rugi yang diberikan masih sangat terbatas dan menguntungkan pelaku usaha sendiri.

Tanggung jawab hukum atas produk (*product liability*) dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen (misalnya antara konsumen dengan *supplier*), tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk.

Tanggungjawab *provider* (penyedia jasa layanan) tergantung dari perjanjian antara *merchant* dan *provider*. Namun atas kerugian yang disebabkan *provider*, dapat diajukan tuntutan ke pengadilan.

---

<sup>21</sup>Edmon Makarim, *Op. Cit*, hlm. 234.

## 5. REFERENSI

### **Buku:**

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Edmon Makarim, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grifindo Persada, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Predana Media Group, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.

Redaksi Sinar Grafika, 1999, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999*, Jakarta.

### **Undang – Undang:**

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Sekretariat Negara, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta/

### **Artikel:**

Nessya Nindri Sari, I Ketut Westra, Dewa Gede Rudy, 2013, Tanggung Jawab Distributor Dalam Cacat Produk Pada Transaksi E-Commerce Melalui Facebook, Artikel, Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, <http://download.portalgaruda.org/article.php?Article=12369&val=906&title=>, diakses pada hari Sabtu, 17 Desember 2016.