

TurnitinPerlindunganKonsumenDalamTran saksiDigital

by Hulman Panjaitan

Submission date: 20-Jan-2022 02:17PM (UTC+0700)

Submission ID: 1744636844

File name: PerlindunganKonsumenDalamTransaksiDigital.pdf (402.49K)

Word count: 1763

Character count: 10740

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DIGITAL

Hulman Panjaitan, SH. MH



PENDAHULUAN



Borderless

Perkembangan ilmu dan teknologi
(informasi dan komunikasi)
E-Commerce (Digital)

Permasalahan E-Commerce (Digital)

1. Para Pihak tidak pernah bertemu tetapi didasarkan kepada hubungan kepercayaan (*credo*).
2. Harga telah dibayar tetapi barang terlambat dikirim atau bahkan tidak dikirim
3. Barang yang dikirim rusak atau tidak sesuai dengan yang disepakati
4. Uang sudah ditrasfer tetapi pelaku usaha tidak dapat dihubungi

Perlunya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

1. Kesadaran hukum konsumen kurang
2. Kedudukan konsumen lemah

Khususnya dalam perjanjian baku (*standard contract*)

Hak-Hak Konsumen (Pasal 4)

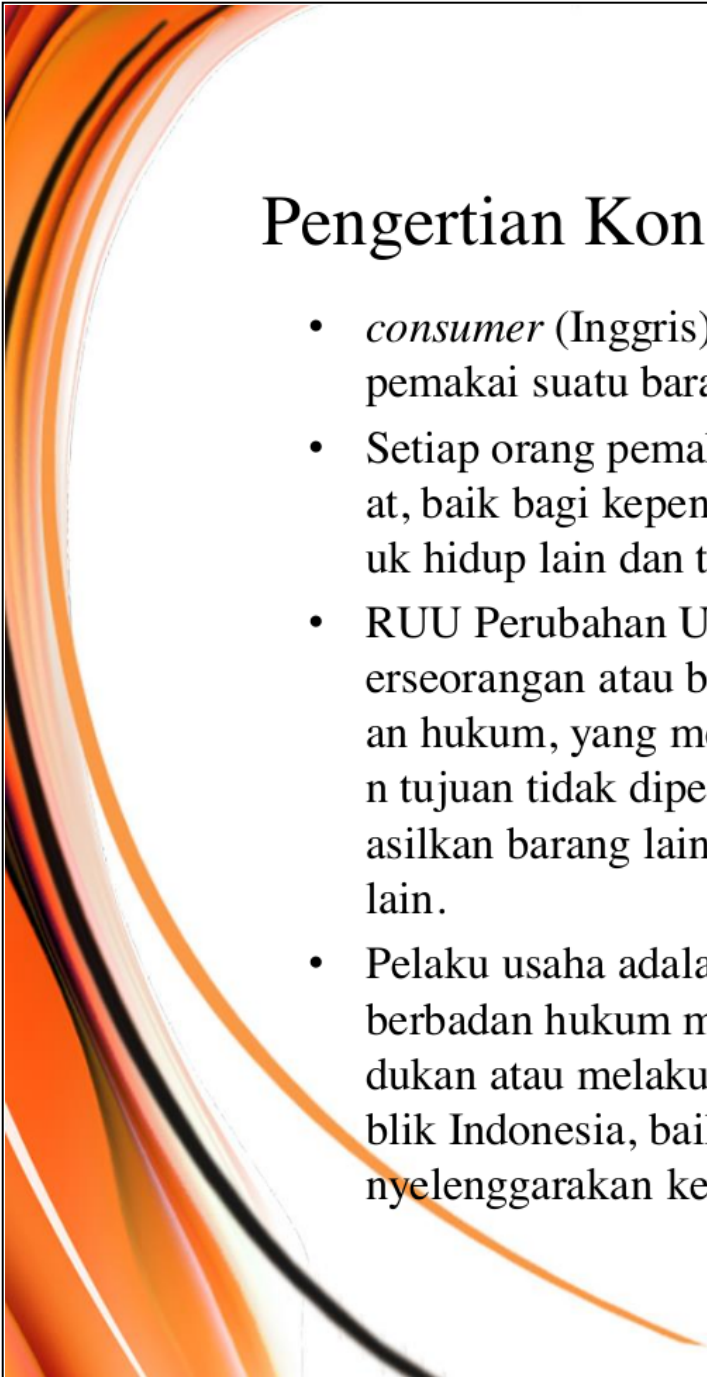
3

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara pasti.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha (Pasal 7)

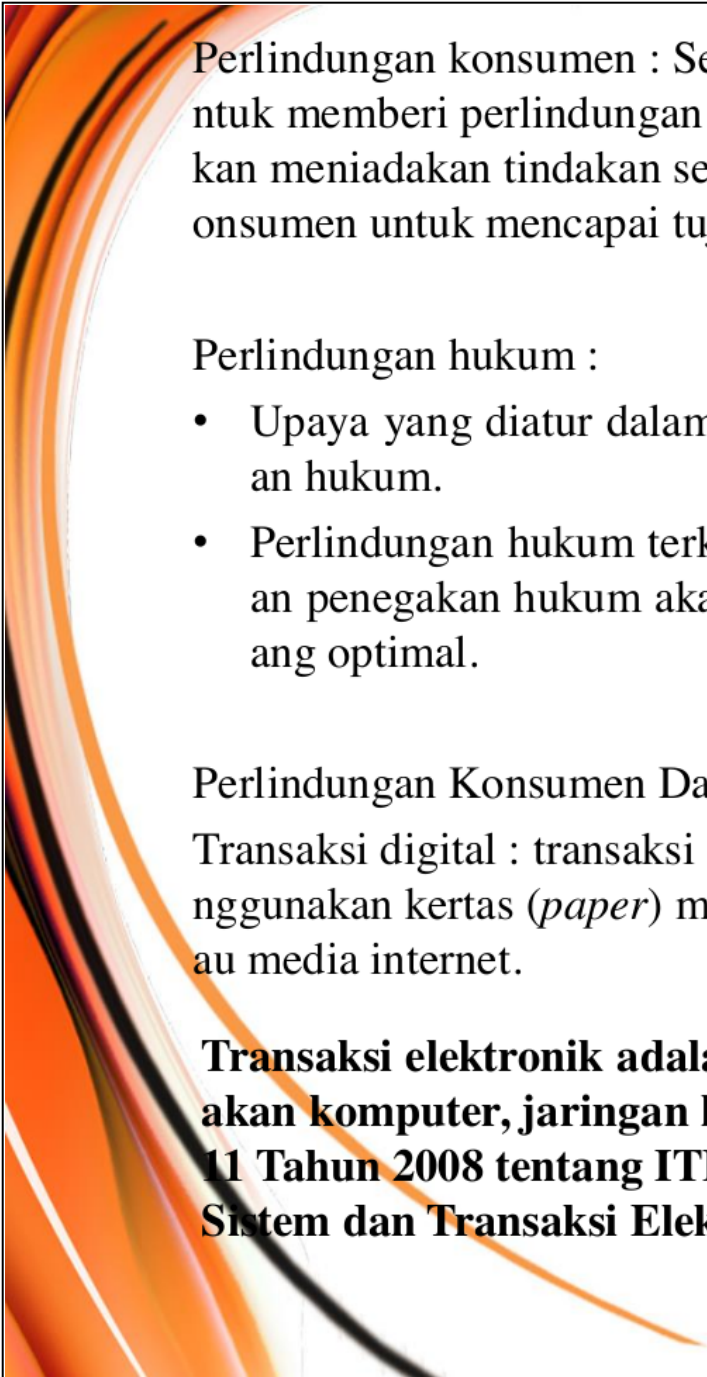
3

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. 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.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha:

- *consumer* (Inggris) atau *consument/konsument* (Belanda) : pengguna atau pemakai suatu barang atau jasa dalam masyarakat.
- Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- RUU Perubahan UUPK : konsumen adalah konsumen akhir, yaitu orang perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang menggunakan barang dan/atau memanfaatkan jasa dengan tujuan tidak diperdagangkan kembali atau tidak digunakan untuk menghasilkan barang lain dan/atau tidak dimanfaatkan untuk menghasilkan jasa lain.
- Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbadan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.



Perlindungan konsumen : Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan pengertian ini diharapkan akan meniadakan tindakan sewenang-wenang dan eksploitasi pelaku usaha kepada konsumen untuk mencapai tujuan ekonominya

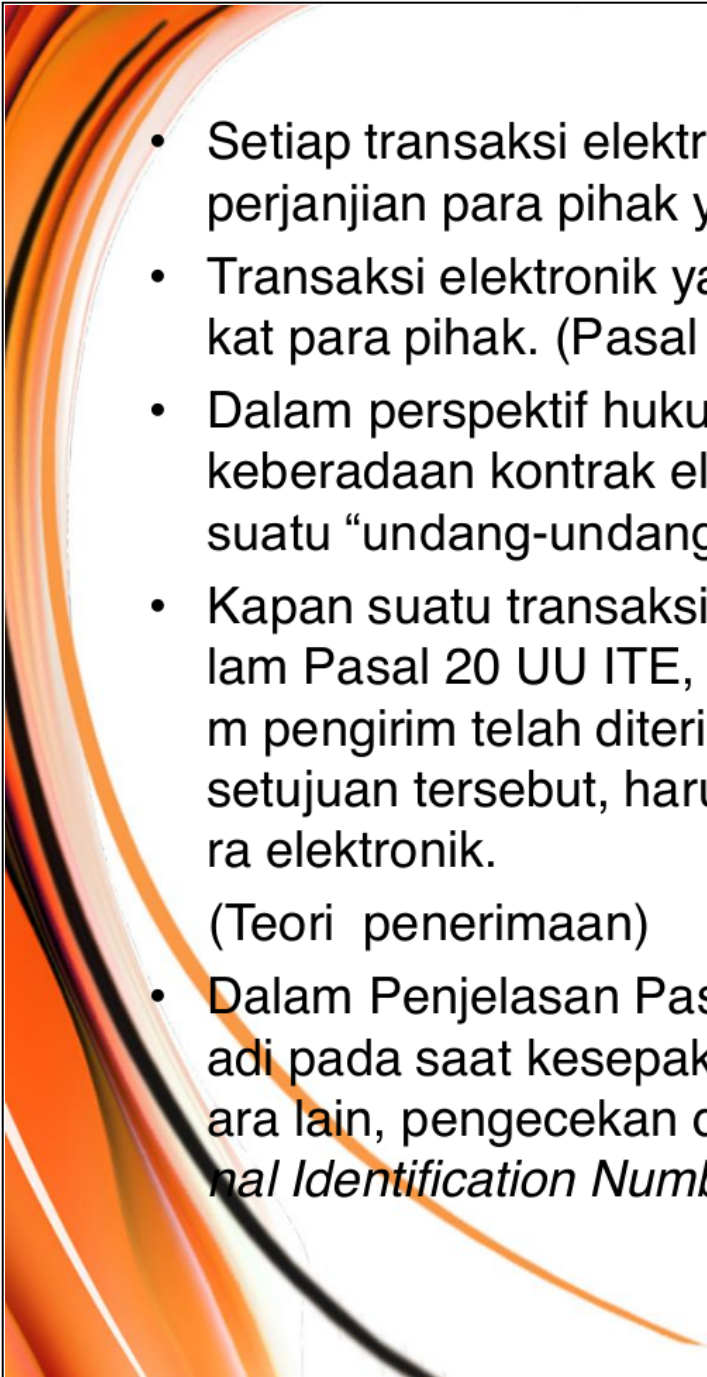
Perlindungan hukum :

- Upaya yang diatur dalam undang-undang untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum.
- Perlindungan hukum terkait juga masalah penegakan hukum artinya, keberhasilan penegakan hukum akan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat yang optimal.

Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital

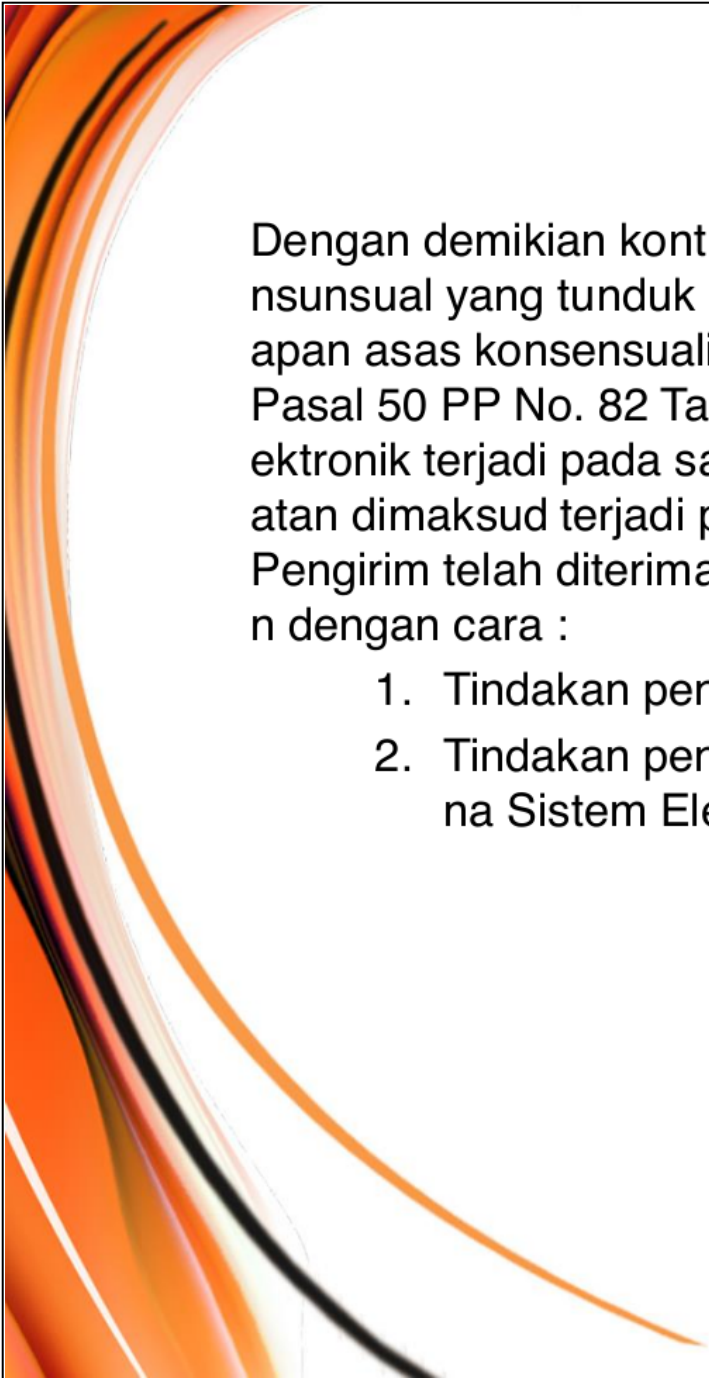
Transaksi digital : transaksi *e-commerce* adalah bentuk atau cara transaksi tanpa menggunakan kertas (*paper*) melainkan transaksi yang dilakukan melalui elektronik atau media internet.

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. (UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE dan PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik)

- 
- Setiap transaksi elektronik dituangkan dalam kontrak elektronik, yaitu perjanjian para pihak yang dibuat secara elektronik.
 - Transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. (Pasal 18 UU ITE).
 - Dalam perspektif hukum perdata vide Pasal 1338 KUHPerdata, maka keberadaan kontrak elektronik, kekuatan mengikatnya sama dengan suatu “undang-undang” bagi pihak-pihak yang membuatnya.
 - Kapan suatu transaksi elektronik dianggap telah terjadi, ditentukan dalam Pasal 20 UU ITE, yaitu pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima yang tanda persetujuan tersebut, harus dilakukan dengan pernyataan penerima secara elektronik.

(Teori penerimaan)

- Dalam Penjelasan Pasal 20 dijelaskan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain, pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (*Personal Identification Number/PIN*) atau sandi lewat (*password*).



Dengan demikian kontrak elektronik adalah termasuk jenis perjanjian konsensual yang tunduk kepada asas konsensualisme. Lebih tegas, penerapan asas konsensualisme dalam kontrak elektronik ditetapkan melalui Pasal 50 PP No. 82 Tahun 2012 dengan menentukan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak. Kesepakatan dimaksud terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima yang dapat dilakukan dengan cara :

1. Tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan, atau
2. Tindakan penerimaan dan/atau pemakaian objek oleh Pengguna Sistem Elektronik.

Pasal 47 PP No. 82 Th 2012 menetapkan syarat untuk sahny suatu kontrak elektronik, yaitu :

1. Terdapat kesepakatan para pihak
2. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuatu dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Terdapat hal tertentu
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

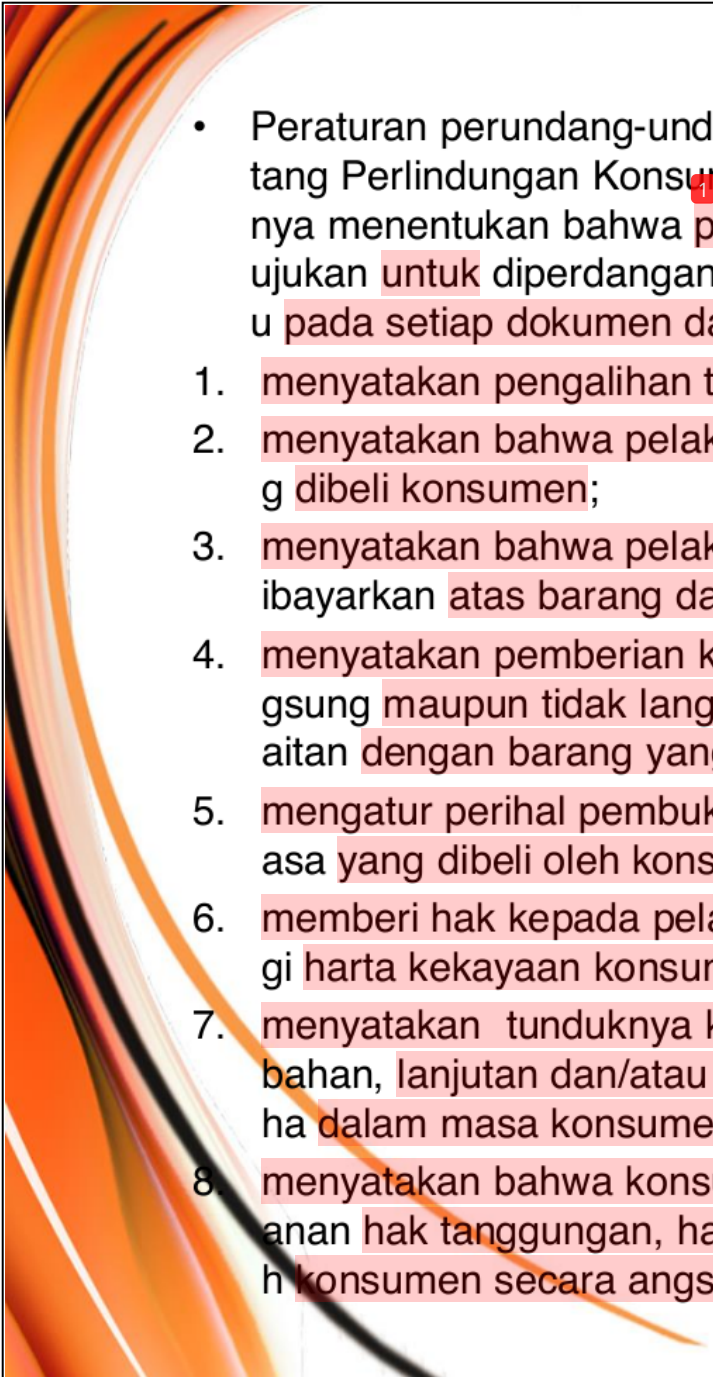
Bandingkan Dengan Pasal 1320 dan Pasal 1337 KUHPerdara :

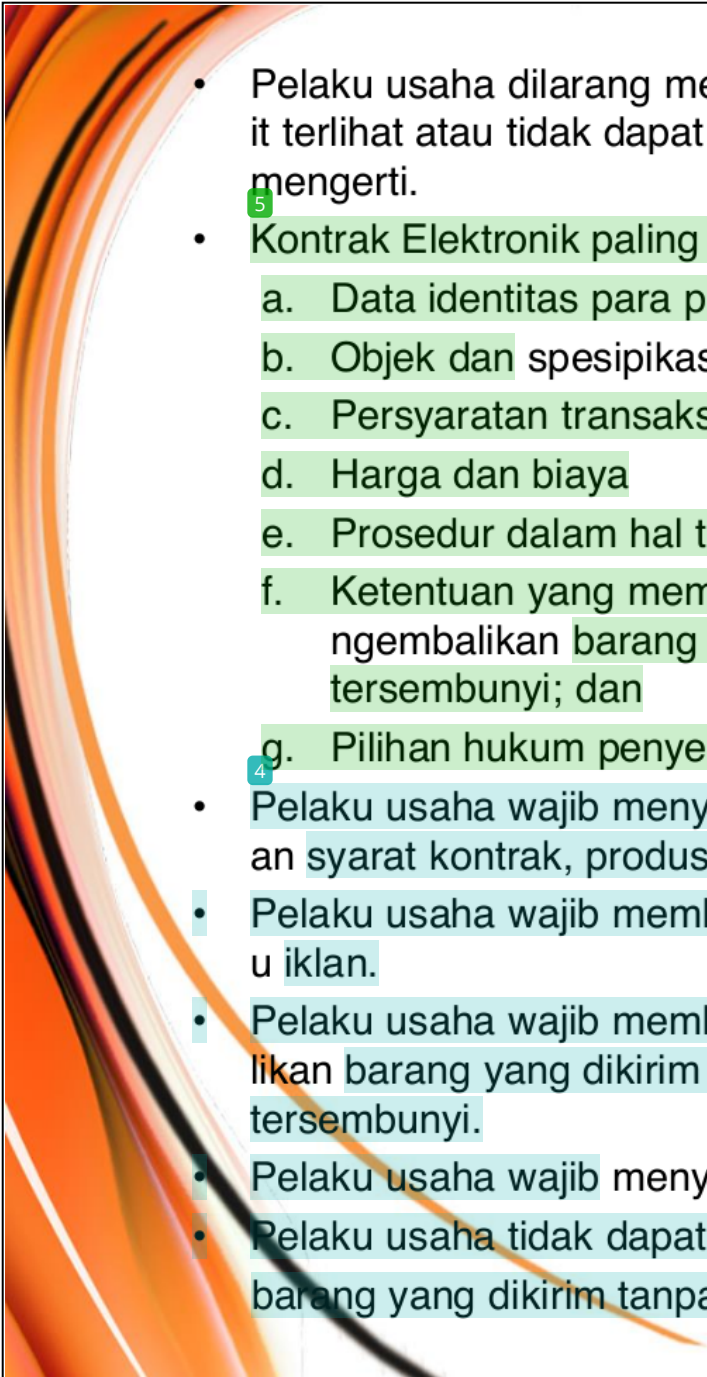
1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan bertindak dalam hukum
3. Adanya hal tertentu
4. Adanya suatu sebab yang halal

Suatu sebab dinyatakan terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan baik.

Perwujutan sejumlah hak bagi konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha

- Diatur dalam Pasal 46 PP No. 82 Tahun 2012 dengan menetapkan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajiban.
- Khusus untuk klausula baku, Pasal 48 PP No. 82 Tahun 2012 menentukan bahwa kontrak elektronik yang dibuat dalam bentuk klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- 
- Peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 yang pada pokoknya menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
 4. 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;
 5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 7. 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 belinya;
 8. 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.

- 
- Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - Kontrak Elektronik paling sedikit memuat :
 - a. Data identitas para pihak
 - b. Objek dan spesifikasi
 - c. Persyaratan transaksi elektronik
 - d. Harga dan biaya
 - e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak
 - f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
 - g. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik
 - Pelaku usaha wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.
 - Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
 - Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
 - Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
 - Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Dari segi perdata, perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam transaksi digital adalah ketentuan materil tentang wanprestasi atau ingkar janji :

1. Pembatalan perjanjian
 2. Pelaksanaan perjanjian
 3. Ganti Rugi
 4. Pembatalan Perjanjian ditambah dengan Ganti Rugi
 5. Pelaksanaan Perjanjian ditambah dengan Ganti Rugi
- Selain itu, ketentuan perbuatan melawan hukum yang tersebut dalam Pasal 1365 KUHPer data jo Arrest HR tanggal 31 Januari 1919 dapat juga dipergunakan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi digital atau *e-commerce*.
 - Dari segi pidana, UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE telah mengatur dan menetapkan adanya tindak pidana khusus yang berkaitan dengan transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Bab XI Pasal 45 sampai dengan Pasal 52 dengan ancaman hukuman maksimal berkisar antara 6 (enam) hingga 10 (sepuluh) tahun.
 - Ditetapkan melalui Pasal 44 bahwa alat bukti yang dapat digunakan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan adalah :
 1. Alat bukti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan; dan
 2. Alat bukti lain berupa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 dan angka 4 serta Pasal 5 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3)

- 
- 2 • Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Sedangkan Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.



TERIMA KASIH

JAKARTA, 12 SEPTEMBER 2018

TurnitinPerlindunganKonsumenDalamTransaksiDigital

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

33%

PUBLICATIONS

36%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejr.stikesmuhkudus.ac.id

Internet Source

9%

2

www.terdu.ga

Internet Source

6%

3

cowobungsu.blogspot.com

Internet Source

4%

4

Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

4%

5

bogiepop21.blogspot.com

Internet Source

3%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 3%

Exclude bibliography

On