**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online**

**Pertanyaan**

Saya pernah belanja barang secara online, tapi barang yang saya terima tidak sama dengan yang saya lihat di foto pada iklan yang dipajang. Pertanyaan saya, apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? Apakah saya dapat menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang saya beli tersebut? Terima kasih.

**Ulasan Lengkap**

**Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Pelindungan Konsumen”) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”). PP PSTE sendiri merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elekronik (“UU ITE”) sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU 19/2016”).**

**Transaksi Jual Beli/Belanja *Online* Menurut UU Perlindungan Konsumen**

Dengan pendekatan UU Perlindungan Konsumen, maka kasus tsb di atas dapat disimpulkan sebagai salah satu **pelanggaran terhadap hak konsumen**.

**Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen** menyebutkan bahwa **hak konsumen** adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau 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 kondisi dan jaminan 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 perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. **hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian**, apabila barang dan/atau jasa yang diterima **tidak sesuai dengan perjanjian** atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai **Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen** adalah:

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**.

Terkait dengan persoalan tsb, lebih tegas lagi **Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen** **melarang** pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang **tidak sesuai** dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, **iklan atau promosi penjualan barang** dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk **pelanggaran/larangan** bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Selaku konsumen sesuai **Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen** tersebut berhak **mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian** apabila barang dan/atau jasa yang diterima **tidak sesuai dengan perjanjian** atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai **Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen** berkewajiban memberi **kompensasi, ganti rugi** dan/atau **penggantian** apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan **tidak sesuai dengan perjanjian**.

Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan **Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen** yang berbunyi:

*Pelaku usaha yang melanggar ketentuan 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 miliar.*

**Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Menurut UU ITE dan PP PSTE**

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk **Kontrak Elektronik**.

Kontrak Elektronik menurut **Pasal 47 ayat (2) PP PSTE** dianggap sah apabila:

1. terdapat kesepakatan para pihak;
2. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. terdapat hal tertentu; dan
4. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

objek dan spesifikasi;

1. persyaratan Transaksi Elektronik;
2. harga dan biaya;
3. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
4. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
5. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang dilakukan, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Terkait dengan perlindungan konsumen, **Pasal 49 ayat (1) PP PSTE** menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik **wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan** **produk yang ditawarkan**. Lebih lanjut ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan **informasi** tentang **penawaran kontrak** atau **iklan**.

**Jika Barang yang Anda Terima Tidak Sesuai dengan yang Diperjanjikan**

**Pasal 49 ayat (3) PP PSTE** mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk **mengembalikan barang** yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan took *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual.

Menurut **Prof. R. Subekti, S.H.** dalam bukunya tentang *“Hukum Perjanjian”*, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata dapat menggugat penjual *online* dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam *display* *home page/web site*).

**Pidana Penipuan dalam Transaksi Jual Beli *Online***

Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah **sama** dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun sebagaimana kami jelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara *online* sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronis memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online* tersebut, maka pelaku usaha dapat juga **dipidana** berdasarkan

**Pasal 378** [**Kitab Undang-Undang Hukum Pidana**](https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4c7b7fd88a8c3/node/38/wetboek-van-strafrecht-%28wvs%29-kitab-undang-undang-hukum-pidana-%28kuhp%29) **(“KUHP”)** tentang penipuan dan **Pasal 28 ayat (1) UU ITE** tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.

Bunyi selengkapnya **Pasal 378 KUHP** adalah sebagai berikut:

*Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.*

Bunyi selengkapnya Pasal 28 ayat (1) UU ITE adalah sebagai berikut:

*Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.*

Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE ini diancam pidana sebagaimana diatur dalam **Pasal 45A ayat (1) UU 19/2016**, yakni:

*Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).*

Sebagai referensi mengenai jual beli *online* Anda juga dapat baca artikel Pasal untuk menjerat pelaku penipuan dalam jual beli online