

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS CACAT TERSEMBUNYI PADA BARANG DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. A. Ngurah Nugraha Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: wahungptrr@gmail.com

Cokorda Dalem Dahana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: cok_dahana@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penulisan penelitian ini untuk mengetahui terkait bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen mengenai cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik, dan mengetahui terkait langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait penyelesaian sengketa atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik. Kajian ini membahas dua permasalahan utama: bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen mengenai cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik dan langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait penyelesaian sengketa atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, komparatif, dan konseptual. Berdasarkan Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen dan memberikan ganti rugi apabila konsumen menderita kerugian akibat pelaku usaha. Konsumen yang mengalami permasalahan cacat tersembunyi pada produk dapat menyelesaikan perselisihannya melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan solusi hukum atas konflik yang timbul akibat produk cacat, melindungi hak konsumen dari kerugian tersebut.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Cacat Tersembunyi, Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

ABSTRACT

The purpose of this research paper is to understand the forms of legal protection available to consumers regarding hidden defects in goods in electronic transactions, and to identify the steps consumers can take concerning dispute resolution over hidden defects in goods in electronic transactions. This study addresses two main issues: the forms of legal protection available to consumers regarding hidden defects in goods in electronic transactions and the steps consumers can take concerning dispute resolution over hidden defects in goods in electronic transactions. This research utilizes a normative legal method with legislative, comparative, and conceptual approaches. Based on Civil Law and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, legal protection aims to safeguard consumer rights and provide compensation if consumers suffer losses due to business actors. Consumers who encounter issues with hidden defects in products can resolve their disputes through both litigation and non-litigation channels. The Consumer Protection Law (UUPK) provides legal solutions for conflicts arising from defective products, protecting consumers' rights from such losses.

Key Words: Consumer Protection, Hidden Defects, Civil Law, Law Number 8 of 1999

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Melihat dimasyarakat sehari-hari tentunya tak terpisahkan dari adanya aktivitas jual beli yang merupakan bagian integral dari masyarakat. Transaksi komersial antara pembeli dan penjual Merupakan kebiasaan yang melekat dalam kehidupan

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Masyarakat bergantung pada proses pertukaran barang dan jasa melalui aktivitas jual beli sebagai mekanisme untuk mendapatkan produk dan layanan yang diinginkan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang terus menerus, banyak pengusaha kini yang memproduksi kebutuhan masyarakat dengan skala besar untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat. Dengan demikian, hubungan antara distributor dan konsumen perlu dijaga dengan baik untuk mencegah terjadinya masalah dalam transaksi jual beli. Sehingga antara distributor maupun konsumen harus saling memenuhi kewajiban masing-masing dan memiliki itikad baik. Saat ini dengan kemajuan teknologi seperti *e-commerce* yang sangat memudahkan masyarakat yang tidak lagi perlu keluar rumah untuk membeli keperluannya. Ini terbukti dari pesatnya perkembangan berbagai macam platform marketplace online (*e-commerce*) dengan menyediakan tempat untuk bertransaksi secara elektronik (online). Dengan adanya marketplace tersebut, pembeli dapat berinteraksi secara langsung meskipun tidak harus mengunjungi toko tersebut.

Di Indonesia, berbagai macam platform yang menyediakan layanan jual beli berbasis online, contohnya seperti tiktok shop, lazada, bukalapak, tokopedia, shopee, blibli, dan jenis platform *e-commerce* sebagainya, menyediakan layanan jual beli berbasis online.¹ Dengan adanya transaksi online, pelaku usaha dapat memasarkan produk mereka dengan mengurangi biaya pemasarannya. Selain itu, konsumen juga mendapatkan keuntungan dengan kemudahan dalam memilih berbagai pilihan produk yang diinginkan secara online serta kemudahan dalam proses pembayaran. Pada transaksi online, konsumen tentu mengharapkan produk berkualitas serta sesuai kesepakatan yang ditawarkan pelaku usaha.

Namun berdasarkan kondisi pasar saat ini yang serba digital, konsumen sering kali menghadapi posisi yang tidak menguntungkan karena mereka hanya mendapatkan informasi lewat pihak distributor mengenai produk yang akan dibelinya, hal ini yang membuat konsumen tidak mengetahui bagaimana kondisi fisik dari suatu produk tersebut tanpa bisa memeriksanya secara langsung, sehingga banyak hal yang tidak diketahui tentang produk yang ingin dibeli. Konsumen terpaksa mengikuti aturan pasar yang ditetapkan oleh pelaku usaha dan memanfaatkan distributor sebagai mitra kerja. Distributor berperan penting dalam mendistribusikan barang kepada konsumen sebagai titik akhir dari alur distribusi barang tersebut. Namun, terkadang konsumen mengeluhkan bahwa barang yang mereka beli ternyata terdapat cacat tersembunyi.

Cacat tersembunyi dapat diartikan berdasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dimaksudkan dengan cacat yaitu cacat bersifat "sungguh-sungguh." sehingga dapat diartikan bahwa mengakibatkan barang tersebut "tidak bisa digunakan sebagaimana mestinya" sesuai tujuan yang diinginkan, atau menyebabkan "penurunan manfaat" dari benda tersebut. Peraturan yang membahas adanya barang cacat bisa ditemukan pada Pasal 1504 hingga Pasal 1512 yang umumnya disebut sebagai cacat tersembunyi.²

Berdasarkan pada Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kriteria cacat tersembunyi pada produk meliputi

¹ Ichsan, R. N., SE, M., Sarman Sinaga, S. E., & Lukman Nasution, S. E. I. *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. (Medan, CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020): 35.

² Utomo, A. A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Privatum*, 7(6). (2020): 34-35.

semua jenis barang, baik barang berwujud ataupun tidak berwujud, dapat bergerak ataupun tidak dapat bergerak, bisa dikonsumsi ataupun tidak, serta bisa diperdagangkan, digunakan, dimanfaatkan konsumen.³ Ini mencakup segala macam produk dan layanan yang dapat diperoleh dan digunakan oleh konsumen. Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan cacat sebagai:⁴

- a) Suatu kekurangan yang menghasilkan nilai dari kualitas barang mengalami penurunan kualitas atau tidak memenuhi standar atau dapat dikatakan kurang sempurna. Ketidaktepatan ini bisa berkaitan dengan badan, akhlak, barang, atau batin.
- b) Lecet atau kerusakan mengakibatkan kondisi benda jadi kurang baik dan menjadi tidak sempurna. Kerusakan ini bisa berupa noda atau kerusakan fisik lainnya.
- c) cela; aib, Suatu kekurangan atau kelemahan yang dianggap buruk atau memalukan.
- d) Kondisi yang tidak sempurna atau kurang sempurna.

Sementara itu, pandangan lain menyebutkan bahwa barang cacat merupakan barang yang tidak bisa menjalankan fungsi atau tujuannya dengan baik, yang disebabkan oleh tiga faktor, yaitu:⁵

1. Cacat manufaktur (*manufacturing defect*) merujuk pada kondisi dimana produk yang tidak masuk standar harapan konsumen, atau cacat tersebut bisa berpotensi menimbulkan bahaya bagi harta benda, kesehatan, atau keselamatan dari jiwa konsumen. Cacat manufaktur biasanya terjadi karena Kesalahan yang terjadi selama proses produksi, meliputi Proses pemilihan bahan baku hingga penyelesaian pembuatan produk. Akibatnya, produk jadi tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Cacat desain (*design defect*) memiliki kesamaan dengan cacat manufaktur dalam hal definisi, Cacat ini terjadi ketika risiko yang ditimbulkan oleh produk melebihi dari manfaat yang ditawarkan oleh produk tersebut. Contohnya termasuk pada barang elektronik, seperti layar monitor yang retak, kabel pelindung yang terkelupas. Dengan adanya cacat tersebut dapat membahayakan diri dari konsumen.
3. Cacat instruksi/peringatan (*instruction defect/warning*) mengacu pada jenis cacat yang terjadi atas kurangnya peringatan serta panduan penggunaan yang memadai. Maka setiap produk wajib dilengkapi dengan memberikan panduan penggunaan serta peringatan kepada konsumen. Dengan demikian, cacat jenis ini terjadi apabila pada buku pedoman, panduan, kemasan, label, atau plakat tidak berisikan peringatan yang cukup tentang potensi dari bahaya produk atau tidak memberikan petunjuk penggunaan yang aman.

³ Asmadi, E. "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)". *Doktrina: Journal of Law*, 1(2). (2018): 90-103.

⁴ Wijaya, E., & Saly, J. N. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen (Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT. DKI)". *Jurnal Hukum Adigama*, 4(1). (2021): 284-285.

⁵ Saputra, E. W., & Cahyaningsih, D. T. "Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Mobil Toyota Avanza Generasi Ketiga Akibat Adanya Cacat Produksi". *Amandemen: Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(2). (2024): 139-146.

Dengan adanya kemajuan teknologi tentunya dapat membuat transaksi *e-commerce* semakin berkembang pesat dan tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya perkembangan tersebut dibarengi dengan adanya dampak negatif terhadap dunia *e-commerce*, Salah satu contohnya adalah ketika terdapat cacat yang tidak terlihat pada produk (cacat tersembunyi) yang diterima oleh pembeli. Dengan terdapat cacat tersembunyi tersebut, produk tidak dapat digunakan sesuai dengan tujuan atau fungsi produk tersebut dibuat.

Seringkali terdapat cacat tersembunyi pada produk yang dapat menimbulkan risiko bagi konsumen dan dalam waktu tertentu dapat mengakibatkan produk yang dijual tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau cepat mengalami kerusakan. Meskipun produk cacat biasanya terlihat seperti memenuhi standar, pada akhirnya hal ini bisa merugikan bagi konsumen pada penggunaannya karena produk tersebut tidak memenuhi tujuan awal dari penggunaan, serta dapat menyebabkan penurunan kualitas pada produk, yang berpotensi mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Pada situasi ini menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena masih banyak produk cacat yang beredar dipasaran, Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukannya perlindungan hukum untuk pihak konsumen akibat adanya barang cacat tersembunyi tersebut. Salah satu dari hak konsumen yaitu untuk menerima perlakuan secara jujur, adil, serta tidak diskriminatif, hal ini sering kali tidak terpenuhi. Melihat permasalahan yang timbul terkait cacat tersembunyi pemaparan diatas penulis akan menganalisis permasalahan tentang **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS CACAT TERSEMBUNYI PADA BARANG DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK”**. Jika penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang ada sebelumnya maka memiliki perbedaan terkait focus pada kajiannya. Pada tahun 2018, Erwin Asmad dengan judul **“Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)”** walaupun memiliki objek penelitian yang secara umum sama yaitu perlindungan konsumen, namun penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik. selanjutnya Tahun 2019, Ayub A. Utomo dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** walaupun penelitian ini beririsan dalam hal objek dan subjek penelitian yang dilakukan, namun secara spesifik fokus penelitian yang dilakukan dalam kedua penelitian tersebut berbeda. Penelitian ini lebih terfokus dalam hal bentuk perlindungan terhadap konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan terkait latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini akan fokus pada permasalahan berikut yaitu:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen mengenai cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik?
2. Bagaimanakah langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait penyelesaian sengketa atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik?

1.3. Tujuan Penulisan

Pada artikel ini memiliki tujuan penulisan sesuai dengan apa yang telah dirumuskan terkait rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui terkait bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen mengenai cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik.
2. Untuk mengetahui terkait langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait penyelesaian sengketa atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik.

2. Metode Penelitian

Pada artikel ini jenis penelitian yang digunakan yaitu hukum normative, berfokus pada norma, aturan, serta prinsip-prinsip hukum berlaku, menggunakan pendekatan dari peraturan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Teknik penelusuran melibatkan penggunaan bahan hukum primer menggunakan perundang-undangan yang masih berlaku sebagai sumber utama. Serta bahan hukum sekunder mencakup literatur hukum seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber-sumber hukum lain yang mendukung analisis. Pencarian informasi juga dilakukan melalui internet agar mendapatkan data terkini dan relevan. Teknik pengumpulan data dan bahan-bahan hukum dilakukan dengan studi pustaka, Memfokuskan pada pengumpulan dan analisis bahan sekunder atau norma hukum tertulis. Proses ini melibatkan pengumpulan referensi dari berbagai sumber untuk mendukung analisis. Metode dalam menganalisis data dan bahan-bahan hukum dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam. Analisis ini menghasilkan data deskriptif yang dapat menjelaskan fenomena hukum yang diteliti secara komprehensif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen mengenai cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik

Pada kondisi saat ini, dasar hukum untuk transaksi menggunakan *platform e-commerce* di Indonesia tercantum pada UU Nomor 19 Tahun 2016, yang merupakan revisi atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), mengatur mengenai berbagai faktor yang berhubungan dengan transaksi elektronik, termasuk didalamnya transaksi pada *e-commerce*.⁶ Transaksi *e-commerce* bisa dilaksanakan melalui kontrak elektronik, yang didefinisikan sebagai kesepakatan yang dibuat secara bersama oleh pihak-pihak yang terlibat menggunakan media elektronik menjadi perantaranya, seperti yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE Syarat untuk menjadikan kontrak elektronik sah sama dengan syarat yang berlaku untuk kontrak konvensional, yaitu wajib terpenuhinya ketentuan yang ada pada Pasal 1320 KUHPerdata, yang meliputi kesepakatan, kecakapan para pihak, objek perikatan, dan sebab yang halal.⁷ Pada konteks perlindungan konsumen, Perjanjian berperan sebagai jaminan hukum bagi konsumen, karena menciptakan hubungan hukum yang mengikat dengan pelaku usaha, yang bisa digunakan dalam melindungi hak-hak mereka serta memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi potensi pelanggaran.

Indonesia telah memberlakukan peraturan khusus terkait dalam melindungi hak-hak pada konsumen, dimana pengaturannya tercantum di dalam UUPK. Tujuan diterbitkan UUPK diharapkan masyarakat Indonesia semakin sadar terhadap Hak

⁶ Atikah, I. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (*E-Commerce*) Di Era Teknologi". *Muamalatuna*, 10(2). (2018): 3

⁷ Hanifah, I., & Koto, I. "Perjanjian Elektronik Yang Dibuat Oleh Anak Dibawah Umur". *Legalitas: Jurnal Hukum*, 14(2). (2023): 189.

beserta kewajiban yang dimiliki pelaku usaha ataupun konsumen. Dimana undang-undang tersebut menegaskan komitmen guna meningkatkan harkat dan martabat pada konsumen, konsumen harus lebih sadar, lebih mengetahui, lebih peduli, lebih mampu, dan lebih mandiri dalam memahami hak dan kewajibannya, serta Undang Undang ini juga bertujuan agar mendorong sikap bertanggung jawab pelaku usaha.

Upaya yang bisa dilakukan agar dapat memberikan perlindungan pada konsumen telah diatur sebagaimana tercantum dalam UUPK, dimana memberikan perlindungan bukan hanya secara fisik tetapi meliputi juga atas hak-hak yang dimiliki atau melekat pada konsumen, yang mana pengaturannya tercantum di dalam Pasal 4 UUPK ini.⁸ Perlindungan konsumen memiliki peran yang penting pada kehidupan sehari-hari masyarakat, karena berkaitan langsung atas kesehatan dan keselamatan masyarakat, sehingga perlu diterapkan secara optimal.

Dalam Pasal 1504 juncto Pasal 1506 KUHPerdato mengatur hak dari konsumen untuk memperoleh ganti rugi terkait dengan adanya aktivitas jual beli jika barang yang dibeli ternyata memiliki cacat tersembunyi.⁹ Pasal 1506 KUHPerdato menyatakan kewajiban penjual agar bertanggung jawab dengan adanya cacat tersembunyi yang terkandung pada barang, Tanpa mempedulikan apakah pelaku usaha menyadari maupun tidak menyadari atas cacat tersembunyi tersebut. Namun, berdasarkan Pasal 1505 KUHPerdato, jika cacat tersembunyi tersebut dapat terlihat atau diketahui secara langsung oleh pembeli, maka penjual tidak bertanggung jawab atas akibat dari adanya cacat tersebut.

Selain itu, jika penjual menyadari terdapat cacat tersembunyi dalam barang yang dijual mewajibkan pelaku usaha untuk mengembalikan uang pembelian dan pertanggung jawab untuk mengganti semua kerugian dan bunga sesuai pada ketentuan Pasal 1508 KUHPerdato. Namun, menurut Pasal 1509 KUHPerdato mengatur pengecualian pada penjual jika tidak menyadari terdapat cacat tersembunyi dalam produk yang dijual, mewajibkan pelaku usaha sebatas pada pengembalian harga dari pembelian, serta penggantian biaya yang dikeluarkan dalam hal penyelenggaraan juga penyerahan barang.¹⁰

Jika menggunakan hukum perlindungan konsumen sebagaimana pengaturannya tercantum di dalam Pasal 19 menetapkan tanggungjawab pada pelaku usaha saat transaksi jual beli mereka merugikan diri konsumen. Ayat (1) "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Kerugian itu bisa bersifat kerusakan maupun pencemaran yang diakibatkan atas mengonsumsi barang maupun jasa hasil produksi yang dipasarkan pelaku usaha. Selanjutnya ayat (2) "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."

⁸ Rokfa, A. A., Tanda, A. R. P., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. "Sengketa Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (Cod) Pada Media *E-Commerce*". *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2). (2022): 161-173.

⁹ Hertanto, A. W. "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Dampaknya Bagi Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45*, (1). (2015): 124.

¹⁰ Umardani, M. K. "Jual beli berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata dan hukum Islam (Al Qur'an-Hadist) secara tidak tunai". *Journal of Islamic Law Studies (JILS)*, 4(1). (2020): 25.

Tanggungjawab itu berlaku untuk semua pelaku usaha, termasuk importir, distributor, dan pengecer. Pertanggungjawaban pelaku usaha untuk produk dengan cacat tersembunyi berbeda dengan tanggung jawab umum mereka. Dalam situasi ini, Pelaku usaha wajib mengganti atas kerugian konsumen karena disebabkan adanya barang memiliki cacat tersembunyi, baik terhadap barang yang dibeli maupun yang dikonsumsi. Pertanggungjawaban terkait produk dengan cacat tersembunyi termasuk dalam kategori Tindakan melawan hukum. Mengacu kepada prinsip-prinsip pertanggungjawaban yang telah diterangkan sebelumnya, Prinsip tanggung jawab mutlak menjadi dasar penerapan ganti rugi yang mengabaikan adanya unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha.

Aturan mengenai ketidaksesuaian produk yang diperoleh konsumen sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), pada pasal 9 menyebutkan, "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan." Jika suatu produk diperoleh oleh pembeli berbeda dari iklan, foto, dan detail produk yang tercantum saat transaksi *e-commerce*, konsumen berhak mengajukan gugatan perdata berupa gugatan wanprestasi terhadap pelaku usaha terkait perjanjian jual beli tersebut.

3.2. Langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait penyelesaian sengketa atas cacat tersembunyi pada barang dalam transaksi elektronik

Di Indonesia sendiri telah memiliki Lembaga yang bergerak untuk melindungi hak-hak pada konsumen, yang dikenal sebagai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Pengaturan terkait BPKN tersebut tercantum pada Pasal 31 sampai dengan Pasal 43 UUPK serta pada PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.¹¹ Dimana pada lembaga tersebut memiliki fungsi salah satunya yaitu Menerima pengaduan terkait perlindungan konsumen baik oleh masyarakat, LPKSM, ataupun pelaku usaha. Maka terkait hal tersebut konsumen yang memiliki terkait permasalahan yang merugikan konsumen bisa mengajukan pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait permasalahan dialaminya.

Di dalam peraturan UUPK, menyediakan dua pilihan agar dapat dipilih konsumen dalam menyelesaikan sengketanya akibat kerugian atas produk cacat tersembunyi, serta ingin menjaga hak-hak mereka yang berkaitan dengan kerugian atas produk memiliki cacat tersembunyi. Konsumen yang dirugikan akibat cacat tersembunyi pada barang dapat memilih jalur penyelesaian sengketanya melalui jalur hukum dipengadilan atau jalur alternatif diluar dari pengadilan.

Untuk mengajukan tuntutan terkait kerugian, perlu adanya unsur-unsur yang harus dipenuhi seperti terdapat Tindakan yang melawan hukum; Adanya kerugian; terbukti adanya unsur kesalahan; hingga adanya hubungan kausal diantara tindakan melanggar hukum dan kerugian.¹² Perlindungan bagi konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi sebagai bentuk perlindungan. Sesuai dengan tujuan dari mengajukan tuntutan hak adalah untuk mendapatkan

¹¹ Widiarty, W. S. "*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*". (Yogyakarta, CV Publika Global Media, 2022): 216

¹² Kusumahpraja, R. K. *Tindakan Rekayasa Penyidik Sebagai Perbuatan Melawan Hukum Perdata (Ratio Decidendi Hakim Dalam Sebuah Perkara)*. (Banyumas, CV Amerta Media, 2021): 47-49.

perlindungan hukum dari pengadilan agar penyelesaian masalah dilakukan secara adil dan tidak semena-mena.

Jika dalam keadaan pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab dan tidak memberikan jawaban, atau menolak melengkapi tuntutan atas ganti rugi dari kerugian konsumen, artinya konsumen bisa mengajukan tuntutan hukum berdasarkan Pasal 23 UUPK. Di dalam Pasal tersebut dimana sesuai dengan apa yang tercantum di dalam Pasal 19 UUPK, di dalam pasal tersebut dijelaskan apabila pelaku usaha ataupun produsen gagal dalam memenuhi kewajiban mereka untuk menggantikan kerugian kepada konsumen, dalam situasi ini konsumen berhak menuntut secara hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan melalui pengadilan wilayah tempat tinggal konsumen.¹³

Dalam Pasal 45 UUPK. Pada ayat 1 "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.". pada ayat 2 "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa."¹⁴ pada ayat 3 "Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang". Yang dimaksud Penyelesaian dari sengketa pada jalur diluar pengadilan bisa dengan proses mediasi, arbitrase, ataupun konsiliasi, Pada hal ini tujuan utamanya agar mencapai kesepakatan antara jenis serta jumlah dari kerugiannya, dan memastikan agar kerugian yang dialami konsumen tidak akan terjadi lagi.¹⁵ Di sisi lain, penyelesaian dari sengketa melalui jalur pengadilan, melibatkan proses hukum yang berlangsung di pengadilan umum, serta mematuhi aturan hukum peradilan yang berlaku. Ketika sengketa konsumen diadili di pengadilan, proses tersebut Merupakan upaya dari para pihak yang terlibat di dalam sengketa, bukan merupakan urusan langsung para hakim.¹⁶ Dalam hal tersebut, konsumen mempunyai hak dalam mengajukan tuntutan atas tindakan melawan hukum dimana diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Gugatan-gugatan itu dapat berupa upaya yang bisa dilakukan konsumen dalam menyelesaikan sengketa berkaitan dengan produk cacat.

Dalam mengajukan gugatan hukum pada pengadilan, Konsumen bisa mengajukan gugatan melalui jalur *small claim*/gugatan sederhana dapat diartikan sebagai pengajuan laporan dalam bentuk tertulis kepada Lembaga perlindungan konsumen, seperti organisasi pada badan swadaya masyarakat yaitu pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pada kondisi ini, perlu melampirkan barang cacat tersebut, bukti pembayaran, serta tanggal pada saat pembelian yang relevan sebagai bentuk bukti saat terjadinya perkara. Gugatan

¹³ Munggaran, S. I., Sudjana, S., & Nugroho, B. D. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian". *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(2). (2019): 187-199.

¹⁴ Rahman, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1). (2018): 21-42.

¹⁵ Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Locus Delicti*, 2(1). (2021): 54-55.

¹⁶ Licardi, S., Limpong, M. J. E., & Najib, M. "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999". *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), (2023): 4.

sederhana "small claim" dapat dijelaskan sebagai bentuk gugatan dalam perdata dengan dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian sengketa, terutama untuk kasus-kasus dengan nilai tuntutan yang relatif kecil, dengan tujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah agar konsumen dapat mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya, dan mencapai penyelesaian sesuai dengan prinsip keadilan yaitu cepat, sederhana, dan ekonomis. Serta Memfokuskan pada upaya mendapatkan ganti rugi yang adil, bukan menghukum pihak lain.¹⁷ Jika gugatan *small claim* dikabulkan, Pihak yang terbukti melakukan pelanggaran hukum wajib Memberikan ganti rugi secara langsung terhadap konsumen yang dirugikan

Selain itu, gugatan yang dapat dilakukan terhadap pelanggaran hak konsumen yaitu Gugatan kelompok atau *class action* merupakan bentuk gugatan hukum dari satu ataupun lebih individu mengajukan tuntutan atas nama sekelompok orang yang memiliki klaim serupa terhadap pihak yang sama. Gugatan ini diajukan berdasarkan Semua anggota kelompok memiliki klaim yang serupa, baik itu mengenai fakta maupun hukum. Dalam gugatan ini, dimana Satu atau lebih penggugat bertindak sebagai perwakilan bagi seluruh anggota kelompok. Keputusan yang dikeluarkan pengadilan yaitu bersifat bersama dimana Putusan pengadilan akan berlaku bagi seluruh anggota kelompok. Serta mengharuskan pelaku usaha yang terbukti bersalah agar memberikan ganti rugi untuk semua korban yang menerima kerugian serupa.¹⁸ Jadi, gugatan kelompok merupakan mekanisme penting bagi konsumen untuk memperoleh kompensasi dan perlindungan hak secara kolektif, terutama dalam menghadapi pelaku usaha yang berpotensi merugikan banyak konsumen.

4. Kesimpulan

Indonesia telah memberlakukan peraturan khusus terkait dalam melindungi hak-hak pada konsumen, yang pengaturannya terdapat pada UUPK dan di dalam KUHPerdata. Di mana dalam peraturan-peraturan tersebut mengatur tentang (1) pengembalian biaya terhadap konsumen. (2) Memberikan perlindungan bukan hanya secara fisik tetapi meliputi juga atas hak-hak yang dimiliki atau melekat pada konsumen. (3) menetapkan tanggungjawab pada pelaku usaha saat transaksi jual beli mereka merugikan diri konsumen. Di Indonesia sendiri telah memiliki Lembaga yang bergerak untuk melindungi hak-hak pada konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). UUPK menyediakan dua pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketanya akibat kerugian atas produk cacat tersembunyi, dapat memilih jalur penyelesaian sengketanya melalui jalur hukum dipengadilan atau jalur alternatif diluar dari pengadilan. Di dalam hal ini konsumen dapat mengajukan gugatan sederhana atau *small claim* maupun gugatan kelompok atau *class action*. Namun perlu di ingat, untuk menghindari terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha disarankan bagi konsumen yang ingin membeli suatu barang, sebaiknya memilih *e-commers* yang terpercaya, serta melihat ulasan mengenai produk tersebut terlebih dahulu untuk memastikan kelayakannya sebelum melanjutkan ke tahap transaksi atau pembayaran. Ketika terjadinya sengketa maka Konsumen disarankan untuk terlebih dahulu memanfaatkan Lembaga BPKN maupun Lembaga penyelesaian sengketa melalui BPSK. Jika sengketa melibatkan kerugian yang relatif kecil, konsumen bisa untuk mengajukan gugatan sederhana (*small claim*). Sebaliknya, untuk kasus yang

¹⁷ *Ibid*, 5.

¹⁸ *Ibid*.

melibatkan banyak konsumen yang mengalami kerugian serupa, konsumen dapat mengajukan gugatan kelompok (class action) dapat menjadi pilihan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ichsan, R. N., SE, M., Sarman Sinaga, S. E., & Lukman Nasution, S. E. I. *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. (Medan, CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020)
- Kusumahpraja, R. K. *Tindakan Rekayasa Penyidik Sebagai Perbuatan Melawan Hukum Perdata (Ratio Decidendi Hakim Dalam Sebuah Perkara)*. (Banyumas, CV Amerta Media, 2021)
- Widiarty, W. S. *"Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen"*. (Yogyakarta, CV Publika Global Media, 2022)

JURNAL

- Asmadi, E. "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)". *Doktrina: Journal of Law*, 1(2). (2018). DOI:[10.31289/doktrina.v1i2.1923](https://doi.org/10.31289/doktrina.v1i2.1923)
- Atikah, I. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (*E-Commerce*) Di Era Teknologi". *Muamalatuna*, 10(2). (2018). DOI:[10.37035/mua.v10i2.1811](https://doi.org/10.37035/mua.v10i2.1811)
- Hanifah, I., & Koto, I. "Perjanjian Elektronik Yang Dibuat Oleh Anak Dibawah Umur". *Legalitas: Jurnal Hukum*, 14(2). (2023). DOI:[10.33087/legalitas.v14i2.332](https://doi.org/10.33087/legalitas.v14i2.332)
- Hertanto, A. W. "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Dampaknya Bagi Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45*, (1). (2015). DOI:[10.21143/jhp.vol45.no1.11](https://doi.org/10.21143/jhp.vol45.no1.11)
- Licardi, S., Limpong, M. J. E., & Najib, M. "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999". *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2). (2023). DOI: <https://doi.org/10.31316/jk.v7i2.5662>
- Munggaran, S. I., Sudjana, S., & Nugroho, B. D. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian". *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(2). (2019) DOI: <http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/202>
- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Locus Delicti*, 2(1). (2021) DOI: <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>
- Rokfa, A. A., Tanda, A. R. P., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. "Sengketa Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (Cod) Pada Media *E-Commerce*". *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2). (2022). DOI: <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>
- Rahman, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1). (2018) DOI: <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>
- Saputra, E. W., & Cahyaningsih, D. T. "Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Mobil Toyota Avanza Generasi Ketiga Akibat Adanya Cacat Produksi". *Amandemen: Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(2). (2024). DOI: <https://doi.org/10.62383/amandemen.v1i2.147>

- Umardani, M. K. "Jual beli berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata dan hukum Islam (Al Qur'an-Hadist) secara tidak tunai". *Journal of Islamic Law Studies (JILS)*, 4(1). (2020). DOI: : <https://scholarhub.ui.ac.id/jils/vol4/iss1/2>
- Utomo, A. A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Privatum*, 7(6). (2020). DOI: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/27377>
- Wijaya, E., & Saly, J. N. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen (Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT. DKI)". *Jurnal Hukum Adigama*, 4(1). (2021). DOI: <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i1.10850>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)