

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN KLAUSULA BAKU DI PUSAT PERBELANJAAN*

Oleh:
Ida Ayu Putri Permata Sari**
I Gede Artha***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas
Udayana

Abstract

Standard clause is something that is excluded in agreement if there are clauses that are in regulated by article 18 in Law Number 8 Of 1999 about consumer protection (UUPK). If there is a clause it can be detrimental to one party, is it the consumer. The problem raised in this research is how the position of the standard clause in UUPK and what form a legal protection for consumers who get standard clause. The research method of this study uses normative legal research, and use the legislative approach is UUPK. Standard clause can be seen in shopping centers. In shopping centers, this was made by the management center of shopping centers. And consumers as the other party aggrieved. Thus the need upheld the right of consumers. Standard clause are actually allowed by UUPK, with condition may not include what is regulated in UUPK. And form of legal protection against consumers is the consumer can complain about the actions of the business actor to the authorized institution and the business actor is subject to sanctions can be in the form of fines or penalties, revocation of business licenses, confiscation of good which are detrimental to consumers, and imprisonment against business actor.

Keyword :Standard Clause, Consumers, Legal Protection

Abstrak

Klausula Baku adalah hal yang dikecualikan di sebuah perjanjian jika terdapat klausula yang diatur oleh Pasal 18 Undang-

*Makalah ilmiah ini di luar ringkasan skripsi

** Ida Ayu Putri Permata Sari adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana

*** I Gede Artha adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Apabila terdapat klausula tersebut maka dapat merugikan salah satu pihak yaitu konsumen. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yakni bagaimana kedudukan klausula baku dalam UUPK dan apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang memperoleh klausula baku. Metode penulisan dari penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dan menggunakan pendekatan perundang-undangan yakni UUPK. Perjanjian Klausula baku dapat dilihat pada pusat perbelanjaan. Dalam pusat perbelanjaan, hal tersebut ini dibuat oleh pihak manajemen pusat perbelanjaan tersebut. Dan konsumen sebagai pihak lain yang dirugikan. Maka dari itu perlu ditegakkan hak konsumen. Klausula baku sebenarnya diperbolehkan oleh UUPK dengan persyaratan tidak boleh mencantumkan apa yang diatur dalam UUPK. Dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah konsumen dapat mengadakan tindakan pelaku usaha kepada lembaga yang berwenang dan pelaku usaha dikenakan sanksi denda atau pidana, pencabutan izin usaha, perampasan barang yang merugikan bagi konsumen, pidana kurungan terhadap pelaku usaha.

Kata Kunci :Konsumen, Klausula Baku, dan Perlindungan Hukum.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengikuti perkembangan jaman, masyarakat banyak melakukan aktivitas ekonomi, kegiatan ini berupa jual beli barang yang dilakukan oleh pedagang (pelaku usaha) dan konsumen (pembeli atau pengguna) di pusat perbelanjaan, dalam hal ini pusat perbelanjaan dapat diartikan sebagai sekumpulan individu atau kelompok penjual grosiran atau usahawan komersial yang memiliki sampai dengan mengelola sebuah usaha tunggal pada suatu tempat tertentu. Lokasi usaha tersebut difasilitasi juga dengan lahan parkir. Pelaku usaha dalam mengelola bisnisnya menggunakan asas ekonomi, yakni demi memperoleh laba (keuntungan) yang banyak tetapi hanya membutuhkan modal sedikit. Untuk mewujudkannya, seorang pedagang melakukan upaya yang merugikan konsumen. Kondisi ini mengakibatkan kedudukan yang tidak seimbang.

Posisi yang tidak seimbang ini, dimana pihak konsumen dalam keadaan lemah membutuhkan perlindungan secara hukum. Hubungan pembeli dan pelaku usaha harus dijamin hak, kewajiban serta tanggung jawab kedua pihak agar sama-sama diuntungkan. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK.¹

Transaksi yang terjadi diantara pengusaha dan pembeli di pusat perbelanjaan diperoleh suatu kesepakatan yang dapat merugikan konsumen, yakni perjanjian klausula baku. Hal ini dalam UUPK Pasal 1 Angka 10 merupakan perjanjian yang ditetapkan oleh

¹Az Nasution, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, h. 46.

satu pihak yaitu pelaku usaha yang mengikat dan wajib diikuti oleh konsumen. Diketahui bahwa perjanjian tersebut memenuhi persyaratan menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) karena telah disepakati oleh para pihak hanya saja bentuknya sudah ditentukan oleh salah satu pihak dan pastinya menguntungkan pihak tersebut.

Sebenarnya perjanjian klausula baku sangat memudahkan para pihak dalam bertransaksi.² Perjanjian ini prinsipnya bukanlah dilarang, tetapi apabila memberatkan atau merugikan salah satu pihak yang diatur oleh UUPK maka perjanjian itu dilarang. Dan selama 8 (delapan) hal yang diatur UUPK yakni salah satunya bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen tidak dicantumkan dalam perjanjian, maka masih dibolehkan.³

Klausula Baku menyebabkan pihak konsumen tidak dapat menentukan keinginannya dengan bebas. Dalam pusat perbelanjaan ditampilkan klausula dengan kalimat “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali”. Atau “Barang yang tidak diambil 2(dua) minggu, kami batalkan atau menjadi milik pihak manajemen”. Dan “barang pecah berarti membeli”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan dan kedudukan perjanjian klausula baku ditinjau dari UUPK ?

²RATIH PRADNYANI, I Gusti Ayu; PUSPAWATI, I Gusti Ayu; SUTAMA, Ida Bagus Putu. PERJANJIAN BAKU DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], oct. 2016. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/24591>>. Date accessed: 05 July 2019.

³ H.P. Pangabea, 2012, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, PT. Alumnus, Bandung, h.2.

2. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima klausula baku di pusat perbelanjaan?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pengaturan serta kedudukan klausula baku di UUPK. Dan mengenali bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula baku di pusat perbelanjaan.

II. Makalah

2.1. Metode Penelitian

Bersumber dari uraian permasalahan diatas, metode penulisan dan penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Hal ini bersumber pada buku, bahan hukum baik sekunder ataupun primer.⁴ Seperti asas hukum, prinsip hukum, dan perbandingan hukum. Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan Undang-Undang.

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1. Pengaturan dan Kedudukan Perjanjian Klausula Baku Ditinjau Dari UUPK

Perjanjian adalah perbuatan mengikatkan para pihak yang menyetujui suatu kesepakatan. Unsur-unsurnya yaitu adanya lebih dari satu pihak, tujuan yang dicapai, kesepakatan antara para pihak, prestasi yang akan dilaksanakan, dan terdapat syarat.⁵ Jika berpedoman pada persyaratan perjanjian yang terdapat pada Pasal 1320 KUHPerdara yaitu perjanjian

⁴ Johan Nasution Bahder, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung, h.97

⁵ P.N.H. Simanjuntak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, h. 285

harus disepakati dan mengikat semua orang yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Dan asas perjanjian yaitu kebebasan berkontrak dimana mengatur perjanjian dibuat oleh semua subyek hukum tanpa paksaan. Perjanjian tidak sah jika terdapat beberapa hal yang bersimpangan dengan ketentuan yang ada.

Klausula baku adalah suatu jenis bentuk perjanjian. Hal ini dapat diartikan sebagai perjanjian. Menurut Mariam Darus Badruzaman dapat didefinisikan suatu perjanjian yang telah dibakukan atau dituangkan dalam bentuk formulir.⁶ Klausula baku di pusat perbelanjaan ini menempatkan posisi pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang.

Seperti halnya yang terdapat pada kuitansi belanja terdapat kata “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali”. Hal ini sangat tidak menguntungkan konsumen, dikarenakan tidak ada bentuk tanggungjawab dari pelaku usaha.

Sesuai dengan ketentuan yang dikecualikan dalam Pasal 18 Ayat 1 Huruf b UUPK yaitu pelaku usaha atau pengusaha berhak tidak menerima barang dan/atau jasa yang dikembalikan oleh konsumen. Bunyi ketentuan tersebut termasuk klausul yang tidak boleh dicantumkan atau ditaruh dalam perjanjian baku. Karena tidak memenuhi hak-hak konsumen.

⁶RATNA SARI, Putu Dina Marta; PRIYANTO, I Made Dedy. PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU YANG TERCATUM PADA TOKO ONLINE. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 1-14, jan. 2019. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/45887>>. Date accessed: 08 July 2019

Hak konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 4 UUPK yaitu hak atas kenyamanan konsumen, serta kebenaran informasi barang dan/atau jasa yang dijual pelaku. Hak didengar pendapat dan keluhan atas barang tersebut. Dan untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan.

Berdasarkan hal diatas, maka perjanjian ini yang diatur dalam UUPK tidak boleh mengandung kedudukan yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Dan didalam perjanjian, hal tersebut dilarang mencantumkan di tempat yang sulit dilihat dan dibaca serta bahasanya harus jelas dan mudah dimengerti.

Hal dilarangan yang diatur dalam Pasal 18 UUPK merupakan cara agar dapat mewujudkan kedudukan yang setara antara pelaku usaha dan konsumen. Dan upaya untuk mencegah ketidakpahaman konsumen yang dapat digunakan untuk mendapatkan keuntungan oleh pelaku usaha dengan cara melawan ketentuan hukum.⁷

2.2.2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Klausula Baku Di Pusat Perbelanjaan

Tujuan hukum ialah untuk mendapatkan kepastian, kemanfaatan, dan keadilan. Maksud dari kepastian ialah mengetahui dengan jelas kewajiban dan hak antara kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Kemanfaatan, dalam melaksanakan hal tersebut yang diatur didalam Undang-Undang (UU) harus terdapat manfaat bagi para pihak.

⁷ Janus, Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya, Bandung, h. 27

Dan keadilan ialah keseimbangan dua hal tersebut terhadap para pihak, dengan kata lain tidak ada yang dirugikan.⁸ Hak dan kewajiban harus sejalan. Dan hal ini harus dipertegas dalam suatu perjanjian. Terdapatnya perjanjian klausula baku yang diatur oleh UUPK khususnya di Pusat Perbelanjaan sangat merugikan konsumen. Secara tidak langsung sudah melanggar peraturan, tujuan hukum tidak tercapai, dan hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Yang dimaksud yaitu terdapat pada Pasal 18 Ayat (1) huruf b dan c UUPK yaitu pelaku usaha dibolehkan menolak barang dan/atau jasa yang dikembalikan pembeli dan pengembalian uang yang dibayar konsumen untuk barang yang sudah dibeli tersebut. Dan hak pembeli yang dilanggar terdapat pada Pasal 4 huruf a,b,c, dan h UUPK yaitu hak kenyamanan, memilih, mendapatkan informasi atau petunjuk yang lengkap tentang barang atau jasa, dan mendapat kompensasi atas benda yang sudah dibeli tidak sesuai dengan perjanjian.

Pihak pusat perbelanjaan jelas tidak melakukan semua kewajibannya sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha tidak menyerahkan penggantian barang yang di kembalikan konsumen. Barang tersebut ditolak oleh pelaku usaha dengan alasan di nota belanja sudah terdapat ketentuan “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali”. Pasal 7 huruf f dan g UUPK telah dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi berupa uang penggantian terhadap benda yang di perjualkan tidak sesuai dengan perjanjian.

⁸Muhamad Sadi Is, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, h. 179

UUPK telah memberikan perlindungan terhadap konsumen atas adanya klausula baku di pusat perbelanjaan. Pada Pasal 62 Ayat (1) UUPK telah diatur hukuman bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan pencantuman klausula. Dimana dapat dikenakan sanksi hukuman dengan pidana kurungan penjara maksimal 5 (lima) tahun atau denda maksimal Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Serta di dalam ketentuan Pasal 63 UUPK dapat diancam dengan hukuman tambahan seperti pencabutan izin usaha, pengambilan secara paksa barang tertentu, ganti rugi, pengambilan barang dari produksi pasar, pengumuman keputusan hakim, dan penghentian aktivitas tertentu yang menyebabkan konsumen tidak untung.

Selain sanksi yang diatur oleh UUPK, konsumen mendapatkan jalur alternative untuk melakukan pengaduan dan penyelesaian sengketa terhadap adanya klausula baku yang dilakukan oleh penyelenggara usaha disuatu lembaga. Lembaga yang dimaksud yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁹ BPSK ini diatur pada Pasal 49 UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 1 Angka 11 BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa antara penyelenggara usaha dengan konsumen dan berada dalam Tingkat II luar pengadilan.

Prosedur penyelesaian sengketa ini melalui BPSK dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu pertama konsiliasi, BPSK

⁹ David M.L. Tobing, 2019, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, h.38.

sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen dan bersifat pasif. Prosesnya yaitu mengelompokkan dan menanyakan kembali masalah-masalah yang terjadi dan menawarkan pilihan penyelesaian sengketa. Kedua mediasi, BPSK berperan terbalik dari proses sebelumnya, disini harus aktif sebagai perantara dan penasehat diantara yang bersengketa. Dan yang terakhir arbitrase, para pihak yang terlibat menyerahkan seluruhnya kepada BPSK untuk mencari jalan keluar dari sengketa tersebut. Ketiga cara tersebut dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan yang dipilih oleh pihak yang terlibat dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa yang bertahap melainkan hanya satu kali proses (Pasal 2 dan 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Dan fungsi lainnya adalah melakukan pengawasan terhadap adanya pencantuman klausula baku yang dilarang (Pasal 52 huruf c UUPK).¹⁰

Pengawasan yang dimaksud adalah dengan ada atau tanpa adanya keluhan dari pembeli. Hasil dari pemantauan tersebut jika terdapat adanya hal yang dilanggar terhadap pencantuman klausula baku yang diatur dalam UUPK, maka BPSK memperingatkan secara tertulis kepada pelaku usaha. Surat Peringatan (SP) diberikan selama 3 (tiga) kali terus-menerus selama jangka waktu yang telah ditentukan. Apabila SP tersebut tidak diindahkan, maka BPSK melapor ke Penyidik

¹⁰ Yusuf Shofie, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, h. 124

Pegawai Negeri Sipil (PPNS) bagian perlindungan konsumen agar dilakukannya proses penyelidikan, penyidikan dan penuntutan sesuai dengan ketentuan yang ada. Penyelidikan dan penyidikan dilakukan berbagai cara dengan melakukan penelitian dan pemeriksaan. Dilakukan pada saksi, saksi ahli, bukti surat, benda, dan bukti lain yang diajukan oleh konsumen. Untuk membuktikan apakah terjadi pelanggaran terhadap Pasal 8 UUPK. Setelah terbukti terdapatnya klausula baku yang merugikan konsumen, BPSK dapat menuntut dan memutuskan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi terhadap konsumen yang dirugikan tersebut.

Ganti rugi yang dimaksud diatas terdapat dalam ketentuan Pasal 12 Ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 yaitu ganti rugi uang, mengganti barang yang sesuai, dan menanggung biaya perawatan atau memberi santunan akibat dari barang tersebut. Pemberitahuan putusan tersebut disampaikan langsung ke alamat pelaku usaha, dengan bukti pengiriman dan penerimaan yang harus ditandatangani oleh pelaku usaha paling lambat 5 (lima) hari kerja semenjak putusan itu ditetapkan.

Berlakunya sanksi administratif yang diatur dalam ketentuan Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu berdasarkan Pasal 3 huruf m, BPSK wajib menjatuhkan hukuman administratif yang diatur oleh UUPK. Kemudian BPSK menetapkan ganti kerugian oleh pelaku usaha sebanyak Rp 200.000.00,00 (dua ratus juta rupiah) sesuai dengan yang diatur di UUPK.

III. PENUTUP

3.1. SIMPULAN

Simpulan yang didapat berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

1. Klausula baku sebenarnya diperbolehkan oleh UUPK dengan persyarat tidak boleh mencantumkan apa yang diatur dalam ketentuan Pasal 18 Ayat (1) huruf b UUPK. Tetapi di pusat perbelanjaan masih mencantumkan klausula baku yang tidak diperbolehkan oleh UUPK. Sehingga menyebabkan posisi yang tidak setara antara penyelenggara usaha dan konsumen.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan yaitu konsumen yang mendapat klausula baku yaitu pelaku usaha dapat dikenakan sanksi yang diatur dalam Pasal 62 UUPK, serta mendapatkan sanksi tambahan Pasal 63 UUPK. Konsumen juga dapat melakukan pengaduan kepada BPSK. Kemudian dilakukan pemeriksaan dan penyidikan untuk membuktikan terdapatnya pelanggaran klausula baku. Akhirnya keluarlah putusan bahwa penyelenggara usaha wajib memberikan kompensasi dan/atau hukuman administratif yang diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3.2. SARAN

Berdasarkan uraian diatas tentang pencantuman klausula baku di pusat perbelanjaan yang melanggar UUPK,

maka demi penegakkan hukum, dapat mengajukan saran yaitu sebagai berikut:

1. Penyelenggara usaha seharusnya mengevaluasi perjanjian klausula baku tersebut agar sesuai dan tidak menyimpang dengan apa yang diatur oleh UUPK. Dengan tujuan agar terjadi kesetaraan dan keadilan hak dan kewajiban antara penyelenggara usaha dan konsumen sehingga mencapai keadilan dimana merupakan salah satu tujuan hukum.
2. Agar Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) sering melakukan sosialisasi kepada penyelenggara usaha dan konsumen. Pelaku usaha, mengenai pencantuman perjanjian yang berisi klausula baku dan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara usaha. Sedangkan untuk konsumen tentang hak dan kewajiban apa yang harus pembeli atau pengguna lakukan atau didapatkan. Agar tidak terdapat lagi pelanggaran-pelanggaran dalam melakukan kegiatan usaha. Dan konsumen dalam hal ini masyarakat harus bersikap kritis dan mendalami ilmu hukum tentang hak pembeli atau pengguna, supaya hak-hak konsumen tidak dihilangkan oleh pelakuusaha karena ketidaktahuan konsumen sendiri. Dan budaya kritis masyarakat harus dibangkitkan untuk melindungi hak-haknya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta.
- Nasution Bahder, Johan. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Pangabean, H.P. 2012. *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*. PT. Alumni. Bandung.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana. Jakarta.
- Is, Muhamad Sadi. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum*. Kencana. Jakarta.
- Shofie, Yusuf. 2008. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Jakarta
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Citra Aditya. Bandung.
- Simanjuntak, P.N.H. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Kencana. Jakarta.
- Tobing, David M.L. 2019. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

JURNAL

- RATIH PRADNYANI, I Gusti Ayu; PUSPAWATI, I Gusti Ayu; SUTAMA, Ida Bagus Putu. PERJANJIAN BAKU DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], oct. 2016. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/24591>>. Date accessed: 05 July 2019.
- RATNA SARI, Putu Dina Marta; PRIYANTO, I Made Dedy. PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU YANG TERCATUM PADA TOKO ONLINE. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 1-14, jan. 2019. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/45887>>. Date accessed: 08 July 2019

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017
Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor
350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan
Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen