

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PRODUK BARANG PALSU YANG DIJUAL SECARA E-COMMERCE DENGAN PERUSAHAAN LUAR NEGERI*

Oleh :

Ni Putu Indra Nandayani**

Marwanto***

Program Kekhususan Hukum Bisnis

Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Praktek jual-beli daring atau biasa disebut *online/e-commerce* di Indonesia yang sangat berkembang pesat menimbulkan kecemasan tersendiri terhadap perlindungan konsumen dari jual beli *online*. Jual beli *online* mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jual beli konvensional, hal tersebut tentunya memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk mencari keuntungan dengan cara merugikan masyarakat selaku konsumen. Namun permasalahannya adalah begitu banyaknya barang palsu yang beredar pada media *online* baik wilayah dalam negeri maupun wilayah luar negeri, hal itupun tentu sangat merugikan konsumen. Tujuan daripada penulisan ini adalah sebagai referensi bagi konsumen mengenai perlindungan hukum yang akan diberikan kepada konsumen terhadap jual beli barang melalui transaksi elektronik yang mana perusahaan *e-commerce* merupakan badan hukum luar negeri dan tidak langsung menjalankan kegiatannya di Indonesia, melainkan melalui media *online*. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*). Bahan hukum yang diteliti berupa bahan hukum primer yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 19 Tahun 2016 perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder yakni berupa literatur hukum dan jurnal hukum. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jika ditafsirkan menggunakan interpretasi sistematis dengan Pasal 1, Pasal 2, dan Pasal 9 UU No. 19 Tahun 2016 perubahan

* Ringkasan diluar skripsi

** Ni Putu Indra Nandayani (1604552234) adalah Mahasiswa Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana, Alamat Jl. Pulau Seribu No. 32 Denpasar Selatan, Korespondensi dengan penulis melalui e-mail indranandayani98@gmail.com

*** Marwanto adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana, Korespondensi dengan penulis II melalui e-mail marwanto@unud.ac.id

atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, perusahaan *e-commerce* luar negeri merupakan pelaku usaha. Dengan demikian, perusahaan *e-commerce* luar negeri wajib memenuhi tiap-tiap hak daripada konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, e-commerce, tanggungjawab

ABSTRACT

The rise of the practice of buying and selling online or commonly called online / e-commerce in Indonesia which is very rapidly developing raises its own concerns about protecting consumers from buying and selling online. Buying and selling online has different characteristics from conventional buying and selling, it certainly provides an opportunity for businesses to seek profits by harming the public as consumers. But the problem is that there are so many counterfeit goods circulating in the online media both in the domestic and foreign regions, and even that is certainly very detrimental to consumers. The purpose of this paper is as a reference for consumers regarding legal protection that will be given to consumers against the sale and purchase of goods through electronic transactions in which e-commerce companies are foreign legal entities and do not directly carry out their business activities in Indonesia, but through online media if viewed from Article 1 number 3 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This type of research is a normative legal research method with a statutory approach (Statue Approach). The legal material studied is in the form of primary legal material namely Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Secondary legal material in the form of legal literature and legal journals. Based on Article 1 number 3 of Law No.8 of 1999

Keywords: Consumer protection, e-commerce, responsibility

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

E-commerce khususnya *marketplace* sebagai wadah atau *platform* untuk berbelanja secara daring/*online* ialah alternatif bisnis hasil cukup menjanjikan, *e-commerce* menggunakan media online sebagai perantara antara perusahaan *e-commerce* dengan konsumen dengan demikian kesepakatan yang tercipta terjadi pada

media *elektronik*.¹ Transaksi melalui *marketplace* tersebut menjadikan kegiatan jual-beli menjadi lebih efisien karena mereka tidak perlu mengeluarkan waktu yang banyak untuk pergi ke suatu tempat dengan tujuan membeli barang. Namun, *e-commerce* disamping memiliki hal positif tentunya juga memiliki akibat negatif. Keberadaan *e-commerce* yang menggunakan media *online* dapat menimbulkan kesalahpahaman. antara perusahaan *e-commerce* juga konsumen maupun tindakan merugikan yang sengaja dilakukan oleh pelaku usaha demi mendapatkan keuntungan yang berlipat ganda. ²

Di era globalisasi saat ini pesatnya perkembangan teknologi menjadikan batas-batas negara dan jarak makin dipersempit dengan adanya teknologi khususnya teknologi informasi. Perdagangan antar negara dipermudah dengan adanya teknologi ini, perdagangan tidak lagi hadir secara konvensional melainkan secara *online*.³ Bagi perdagangan barang, produsen tidak selalu bergantung pada distributor guna memasarkan produknya sampai

¹ Bagus Hanindy Mantri, 2007, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, Universitas Diponegoro, Semarang, h.19.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet IV, Sinar Grafika, Jakarta, h.22.

³ Dita Dhaamya Natih dan Ni Made Ari Yuliantini, 2019, *Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara Online*, Kerta Negara, Vol 7 No 10 Hal 6. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/54553>. Diakses tanggal 20 November 2019

ke pengguna akhir mengingat dengan memanfaatkan internet, produsen sudah dapat melakukan promosi serta penjualan langsung. Banyak pedagang atau trader mengganti metodologi penjualan dari distributor konvensional menjadi distributor modern. Bedanya distributor modern tidak lagi berkewajiban menyediakan gudang penyimpanan guna menampung barang-barang produsen untuk nantinya disalurkan pada konsumen akhir, mereka hanya perlu membuat skema jual beli *online* penjualan barang sesuai dengan *Standard Operating Procedure(SOP)*, contohnya adalah SHOPEE, LAZADA, dan TOKOPEDIA.

Dalam tatanan internasional pola perdagangan melalui media *online* juga terjadi, banyak penjual barang memanfaatkan media online untuk memasarkan barang dan menjangkau konsumen baik konsumen nasional maupun konsumen internasional misalnya, AMAZON.COM. AMAZON.COM merupakan Perusahaan *e-commerce* pertama yang berbadan hukum di luar negeri dan pada mulanya memasarkan buku melalui internet namun seiring perkembangan zaman, amazon.com telah menyediakan berbagai jenis barang-barang dengan target konsumen dunia.

Dalam transaksi melalui media *online* luar negeri, ketidaksetaraan posisi konsumen dengan pihak produsen atas transaksi online menjadi sorotan permasalahan dari *e-commerce* atau *marketplace* luar negeri, karena belum terdapat pengaturan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen online yang melakukan transaksi online lintas negara dan hingga saat ini menurut hasil pengamatan belum ada solusi untuk memecahkan masalah tersebut.

Hal yang diteliti penulis yakni mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas konsumsi barang palsu yang dijual melalui media *online* dengan pelaku usaha badan hukum luar negeri. Diharapkan konsumen mendapat manfaat yang berarti dengan adanya penelitian ini, perusahaan *e-commerce* juga penegak hukum serta pemerintah agar konsumen yang mengalami kerugian karena transaksi online lintas negara mendapat perlindungan hukum.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah perusahaan *e-commerce* luar negeri termasuk pelaku usaha yang menjalankan kegiatannya di Indonesia sebagaimana definisi pelaku usaha dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan *e-commerce* luar negeri bilamana terdapat konsumen yang mengalami kerugian atas pengonsumsi barang palsu yang dibeli melalui media online?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Mengetahui apakah perusahaan *e-commerce* luar negeri merupakan pelaku usaha jika dilihat dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui bagaimana pertanggungjawaban perusahaan *e-commerce* luar negeri bilamana terdapat konsumen yang mengalami atau merasa dirugikan akibat maraknya barang palsu yang beredar melalui media *online* luar negeri.

II. Isi Makalah

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah normatif. Ini merupakan metode yang dilakukan dengan cara meneliti melalui bahan-bahan pustaka. Penelitian ini mengkonsepsikan sebagai apa yang penulis teliti ialah erdasarkan apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*).⁴ Dengan merujuk pendekatan perundang-undangan (*Statue approach*) sebagai objek dalam penelitian dalam hal kesesuaian hukum tertulis yang berlaku melalui bahan hukum primer yakni Peraturan perundang-undangan mengenai Perlindungan Konsumen serta bahan hukum skunder yakni literatur hukum serta jurnal hukum.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Kedudukan Perusahaan *E-commerce* luar negeri sebagai pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usahanya melalui media *online* perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kehadiran perusahaan *e-commerce* tentu memberikan banyak manfaat, solusi dan sangat memudahkan konsumen dalam membeli suatu barang, karena mereka tidak perlu menyediakan waktu untuk berpergian ke suatu tempat untuk memenuhi atau membeli barang yang mereka

⁴Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cet. IX, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 118.

perluan.⁵ Dewasa ini, transaksi *e-commerce* semakin pesat perkembangannya. Transaksi dengan media elektronik merupakan tantangan yang positif sekaligus menjadi tantangan negatif.⁶ Mengapa demikian, karena seperti yang kita ketahui bersama disamping memudahkan dan memberi manfaat yang sangat besar bagi konsumen yang tidak mempunyai waktu atau malas berpergian demi memenuhi kebutuhan sehari-hari. Adapun dampak negatif dari transaksi *e-commerce* ini adalah konsumen menempati kedudukan yang tidak setara dari kedudukan perusahaan *e-commerce* yang dapat menimbulkan kerugian.

Penerapan jual beli online pada kenyataannya sering menimbulkan berbagai macam permasalahan. Misalnya seperti kerugian yang ditimbulkan pelaku usaha terhadap konsumen karena tidak jujur maupun sengaja menjual barang palsu yang kualitasnya berbeda dengan apa yang dijanjikan *e-commerce* demi memperoleh keuntungan besar.⁷

Kasus seperti itu sudah biasa terjadi di Indonesia,

⁵ Ni Putu Trisna Widyantari dan A.A Ngurah Wirasila, 2019, *Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksetaraan Produk Pada Jual Beli Online*, Kerta Semaya, Vol 7, No , Hal 7. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247/30897>. Diakses tanggal 15 November 2019

⁶ Dian Mega Erianti Renouw, 2017, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Yayasan Taman Pustaka, Jakarta, h.16.

⁷ Indah Prawesti dan Suhirman, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek palsu secara online*, Kerta Semaya, Vol.02, No 01. , hal 8, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38776/23501>. Diakses tanggal 08 Oktober 2019

namun bagaimana jika konsumen indonesia mengalami kerugian karena membeli barang pada perusahaan *e-commerce* luar negeri. Misalnya, perusahaan *e-commerce* pertama dunia yaitu AMAZON.COM.⁸

Menurut Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya penulis singkat penyebutannya sebagai UUPK), definisi “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam ketentuan tersebut menyatakan frasa “melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik indonesia”. Sementara jika ditelaah, perusahaan *e-commerce* luar negeri merupakan perusahaan atau pelaku usaha berbadan hukum yang menjalankan perusahaan yang digerakannya diluar indonesia. Mereka hanya menjual barang terhadap konsumen di dunia melalui media *online* bukan langsung menjalankan kegiatan usahanya di

⁸ Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata dan I Wayan Bela Siki Layang, 2019, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Kerta Semaya, Vol 7 No 2 Hal 7. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/46725/28159>. Diakses tanggal 9 November 2019

Indonesia.

Disamping itu Pasal 1, Pasal 2, Pasal 9 UU No.19 Tahun 2016 perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya penulis singkat penyebutannya sebagai UU ITE). Pasal 1 angka 21 berbunyi “Orang adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum”. Pasal 2 menjelaskan bahwa “undang-Undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia, dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan tentunya merugikan kepentingan Indonesia”. Dilanjutkan pada Pasal 9 menyatakan “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem elektronik harus menyediakan Informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Berdasarkan penafsiran hukum menggunakan interpretasi sistimatis yang mana interpretasi ini meninjau UUPK dengan UU ITE, definisi pelaku usaha dalam UUPK terdapat frasa yang belum jelas, namun jika dikaitkan dengan UU ITE khususnya pasal 1,2 dan 9 perusahaan *e-commerce* luar negeri termasuk ke dalam pelaku usaha.

2.2.2 Pertanggungjawaban perusahaan *e-commerce* luar negeri bilamana terdapat konsumen yng mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang palsu yng dibeli melalui

media online luar negeri

Di dalam perekonomian produsen, konsumen, dan distribusi tidak dapat dipisahkan. Konsumen adalah pihak yang harus ada dalam kegiatan ekonomi mengingat bahwa komponen merupakan objek dari bisnis/ekonomi.⁹

Menurut Siahaan, “pelaku usaha yakni orang atau suatu lembaga yang berbentuk badan hukum dan yang bukan badan hukum, didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang”.¹⁰

Perusahaan *e-commerce* luar negeri sebagai pelaku usaha wajib memenuhi segala hak konstitusional yang diberikan kepada konsumen dalam undang-undang, yaitu UU PK.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU PK menyatakan bahwa “konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Diluar dari apa yang sudah diatur tersebut, konsumen juga

⁹ I Made Dwija Di Putra dan Ida Ayu Sukihana, 2018, *Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Kerta Semaya Vol 01 No 10 Hal 15. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42598/25849>. Diakses tanggal 8 November 2019

¹⁰ N.H.T. Siahaan, 2004, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Panta Rei*, Jakarta, h.14.

diberikan hak konstitusional yang diatur UU PK salah satunya terdapat dalam Pasal 4 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 yakni “konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

Jika konsumen perusahaan *e-commerce* luar negeri terbukti merugikan konsumen di Indonesia maka secara hukum, konsumen tentu dapat meminta pertanggungjawaban kepada perusahaan *e-commerce* luar negeri.

Dalam menentukan pertanggungjawaban apa yang wajib diberikan oleh *e-commerce* tersebut terhadap konsumen ketika terjadi kerugian dikarenakan faktor produk yang cacat, maka keadaan seperti itu bisa dikategorikan dalam perbuatan-perbuatan melawan hukum.¹¹ Perbuatan tersebut bisa berupa pelanggaran terhadap hak konstitusional konsumen atau perusahaan *e-commerce* tersebut yang melakukan suatu perbuatan yang melanggar kewajiban hukum itu sendiri.¹²

¹¹ Made Indah Puspita dan Adiwati, 2014, *Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Kertha Semaya, Vol 02 No 03 hal 9. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8972/6748>. Diakses tanggal 10 November 2019

¹² Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, *Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*, Kertha Semaya, Vol. 02, No. 05, ojs.unud.ac.id <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718>, Diakses tanggal 21 November 2019, Pukul 14.00.

Menurut Jody Bagus Wiguna, “UUPK tidak secara jelas dan tegas dalam mendefinisikan jenis barang yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan dan sampai sejauh mana suatu pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi perusahaan e-commerce atas hubungan hukumnya dengan konsumen”.¹³

III. Penutup

3.1 Kesimpulan.

3.1.1 Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UU PK, dalam definisi pelaku usaha terdapat frasa yang kabur atau belum jelas terkait dimana pelaku usaha menjalankan kegiatannya. Apakah yang dikatakan pelaku usaha tersebut harus menjalankan kegiatannya di Indonesia atau tidak. Secara penafsiran sistematis terkait Pasal 1 angka 3 UU No.8 Tahun 1999 yang kabur ini diinterpretasikan secara sistematis dikaitkan dengan UU No. 19 Tahun 2016 perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik khususnya Pasal 1, Pasal 2, dan Pasal 9, sehingga definisi pelaku usaha dalam UUPK mencakup juga pelaku usaha berupa badan hukum atau perusahaan *e-commerce* luar negeri.

3.1.2 Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perlindungan

¹³ Jody Bagus Wiguna dan I Nengah Suantra, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Vaksin Palsu Di Masyarakat*, Kertha Semaya, Vol. 11, No. 11, [ojs.unud.ac.id https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/34993](https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/34993), Diakses tanggal 21 November 2019, Pukul 14.30.

konsumen juga dapat diterapkan pada perusahaan *e-commerce* luar negeri sehingga perusahaan *e-commerce* wajib memenuhi tiap-tiap hak konsumen dan juga kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.2 Saran

3.2.1 Pemerintah harus segera merevisi ulang UUPK karena Undang-Undang itu dibuat pada tahun 1999 yang mana ditahun 1999 perkembangan *e-commerce* tidak ada hanya menggunakan perdagangan konvensional.

3.2.2 Adapun saran yang dapat penulis sampaikan yakni bagi para konsumen penting untuk memperhatikan hak dan kewajiban sebagai konsumen tidak ada yang mengalami kerugian dan masyarakat sebagai konsumen harus mengetahui apa saja hak konstitusional yang diberikan kepada konsumen. Terhadap pemerintah perlu meninjau kembali UU No. 8 Tahun 1999 khususnya terkait definisi pelaku usaha mengingat undang-undang tersebut dibuat pada tahun 1999 yang mana pada tahun tersebut perkembangan *e-commerce* belum ada seperti sekarang.

Daftar Pustaka

Buku :

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cet. IX, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet IV, Sinar Grafika, Jakarta.

Mantri, Bagus Hanindy, 2007, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, Universitas Diponegoro, Semarang.

Renouw, Dian Mega Erianti, 2017, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Yayasan Taman Pustaka, Jakarta.

Siahaan, N.H.T., 2004, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.

Jurnal Ilmiah :

Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, *Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*, Kertha Semaya, Vol. 02, No. 05, ojs.unud.ac.id, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718>, Diakses tanggal 21 November 2019, Pukul 14.00.

Jody Bagus Wiguna dan I Nengah Suantra, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Vaksin Palsu Di Masyarakat*, Kertha Semaya, Vol. 11, No. 11, ojs.unud.ac.id <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/34993>, Diakses tanggal 21 November 2019, Pukul 14.30.

Dita Dhaamya Natih dan Ni Made Ari Yuliantini, 2019, *Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara Online*, Kerta Negara, Vol 7 No 10 Hal 6. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/54553>. Diakses tanggal 20 November 2019.

Ni Putu Trisna Widyantari dan A.A Ngurah Wirasila, 2019, *Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksetaraan Produk Pada Jual Beli Online*, Kerta Semaya, Vol 7, No , Hal 7. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247/30897>. Diakses tanggal 15 November 2019.

Indah Prawesti dan Suhirman, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek palsu secara online*, Kerta Semaya, Vol.02, No 01. , hal 8, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38776/23501>. Diakses tanggal 08 Oktober 2019.

Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata dan I Wayan Bela Siki Layang, 2019, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Kerta Semaya, Vol 7 No 2 Hal 7. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/46725/28159>. Diakses tanggal 9 November 2019.

I Made Dwija Di Putra dan Ida Ayu Sukihana, 2018, *Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Kerta Semaya Vol 01 No 10 Hal 15. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42598/25849>. Diakses tanggal 8 November 2019.

Made Indah Puspita dan Adiwati, 2014, *Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Kerta Semaya, Vol 02 No 03 hal 9. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8972/6748> Diakses tanggal 10 November 2019

Peraturan Perundang-Undangan :

Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Indonesia, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251).