

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMBELI BARANG *ONLINE* YANG TIDAK SESUAI DENGAN YANG DITAWARKAN

I Putu Sika Adi Putra, email: sikaadi0409@gmail.com, Fakultas Hukum
Universitas Udayana Bali

I Gede Artha, email: igedeartha58@gmail.com, Fakultas Hukum Universitas
Udayana Bali

ABSTRAK

Sistem perdagangan sekarang sangat berkembang dengan pesat, dimana banyak penjual menggunakan sistem elektronik yakni menjual produk melalui aplikasi belanja *online* dan konsumen mudah tergiur dengan apa yang dijual oleh penjual di aplikasi tersebut. Permasalahan yang terjadi adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen yang barangnya tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan dan bagaimana tanggung jawab penjual barang tersebut. Metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dimana disebut juga penelitian doktrinal. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen mengenai barang yang diterima tidak sesuai dengan aplikasi belanja *online* dan tanggung jawab dari penjual barang *online* jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai.

Hasil penelitian ini adalah perlindungan hukum yang diberikan UUPK yaitu berupa hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan produk yang ditawarkan dimana diatur dalam Pasal 4 UUPK namun Pasal 4 huruf h terdapat kekosongan norma dalam hal jenis barang atau jasa yang mendapatkan penggantian serta penjual barang tersebut dapat diminta pertanggungjawaban jika barang tidak sesuai yang diatur dalam Pasal 19 UUPK tidak menjelaskan ganti rugi yang diperoleh konsumen.

Tujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen mengenai barang yang diterima tidak sesuai dengan aplikasi belanja *online* dan untuk mengetahui tanggung jawab dari penjual barang *online* jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang, Online

ABSTRACT

The trading system is now very rapidly developing, where many sellers use electronic systems that sell products through online shopping applications and consumers are easily tempted by what is sold by sellers in the application. The problem that occurs is how the legal protection of consumers whose goods do not match the products offered and how the responsibility of the seller of the goods. The method used is a normative legal research method which is also called doctrinal research. The purpose of this study is to determine the legal protection for consumers regarding the goods received not in accordance with online shopping applications and the responsibilities of online goods sellers if consumers receive goods that are not appropriate.

The results of this study are the legal protection given by UUPK in the form of consumer rights to obtain goods that are in accordance with the products offered which are regulated in Article 4

of the UUPK but Article 4 letter h has a void in terms of the type of goods or services that get replacement as well as the seller of goods the responsibility can be held if the goods do not match those stipulated in Article 19 UUPK does not explain the compensation obtained by consumers.

To find out the legal protection for consumers regarding the goods received not in accordance with the online shopping and to find out the responsibilities of online goods sellers if consumers receive goods that are not appropriate.

Keyword: Legal Protection, Consumer, Goods, Online

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Makhluk hidup terutama manusia disebut sebagai makhluk sosial. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia tidak bisa melakukannya sendiri. Kebutuhan manusia itu berbeda-beda sehingga sesama manusia melakukan perjanjian untuk membantu satu sama lain dalam memenuhi kebutuhannya. Seiring pertumbuhan teknologi yang canggih pada dewasa ini, terutama penggunaan internet. Dan beriringan dengan meningkatkan sifat konsumtif masyarakat, maka banyak terdapat transaksi ekonomi melalui *online*. Transaksi yang dimaksud yaitu belanja online melalui aplikasi yang ada, transaksi bank *online* seperti *mobile banking*. Dengan transaksi serba online ini sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitas jual beli dan pembayaran serta mengikuti perkembangan era globalisasi¹.

Dengan Internet suatu produk yang dijual oleh perusahaan maupun pedagang bisa dipasarkan dalam dunia maya, bahkan jangkauannya sangat luas dibandingkan melalui media massa seperti majalah, televisi, surat kabar atau radio, sehingga dengan internet membantu perusahaan atau pedagang untuk memasarkan produknya dengan itu banyak perusahaan dan pedagang memasarkan produknya dalam suatu bentuk aplikasi belanja *online*.²

Pada sebuah sistem perniagaan elektronik, terdapat empat komponen yang diperlukan dalam transaksi perniagaan elektronik, yakni pada toko, penjual dan pembeli, jasa pengiriman. Transaksi perniagaan elektronik terdapat pihak- pihak yang menjadi subyek hukum dan memiliki hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual (toko *online*) dengan konsumen, serta ditambah dengan pihak penyedia jasa aplikasi belanja *online*³. Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sistem online ini sangat memudahkan masyarakat sebagai konsumen untuk berbelanja,

¹Ratna Sari, P., & Priyanto, I. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU YANG TERCATUM PADA TOKO ONLINE. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-14. doi:10.24843/KM.2018.v07.i01.p02.

²Putra, I., & Sukihana, I. (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. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, , 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42598>.

³Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, Hal. 5.

mendapatkan informasi tentang barang dan jasa yang akan dibeli atau digunakan dan mendapatkan keuntungan yang lebih cepat bagi pelaku usaha. Tetapi sistem ini tidak sepenuhnya aman, karena sering sekali terjadi kasus tidak sesuai barang yang datang dengan barang yang dipesan melalui online tersebut. Dan kadang kala barang yang tidak sesuai tersebut tidak dapat dikembalikan kembali dan tidak dapat diganti. Masyarakat sebagai konsumen seringkali tidak sadar dengan hak-haknya sehingga mudahnya dikelabui oleh penjual atau produsen yang tidak jujur dalam menawarkan produknya.⁴

Berdasarkan hasil yang dipaparkan oleh Yayasan Layanan Konsumen Indonesia (YLKI) tercatat 642 aduan, 16% aduannya itu menyangkut mengenai kegiatan belanja *online* dimana itu setara dengan 101 aduan yang merupakan aduan tertinggi dibanding yang lainnya dan 101 aduan tersebut 86% ditujukan terhadap toko *online* yang berbasis aplikasi seperti shopee, lazada, dan lain sebagainya.⁵

Dalam perniagaan elektronik juga dapat merugikan konsumen seperti ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan yang tertera pada media promosi, kesalahan ukuran, dan berbagai macam bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen. Peraturan UUPK ini diundangkan sebagai jaminan terhadap perlindungan hukum oleh pemerintah kepada konsumen sehingga tidak terjadi ketimpangan dan tercipta rasa keadilan antara hak dan kewajiban baik dari produsen atau pelaku usaha dan khususnya bagi konsumen. Namun dalam Pasal 4 huruf h terdapat kekosongan norma terkait ketidaksesuaian barang yang diterima, yakni jenis barang apa saja yang mendapat penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai dan hak penggantian tersebut apakah sama antara *offline* maupun *online*. Kerugian yang dialami konsumen dari barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dibeli menyebabkan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap penjual.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen mengenai barang yang diterima tidak sesuai dengan aplikasi belanja *online* ?
2. Bagaimana tanggung jawab penjual barang *online* jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai?

1.3. Tujuan

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen mengenai barang yang diterima tidak sesuai dengan aplikasi belanja *online*.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab dari penjual barang *online* jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai.

II. Isi Makalah

2.1. Metode Penelitian

⁴Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, Hal. 12.

⁵Widyantari, N., & Wirasila, A. (2019). PELAKSANAAN GANTI KERUGIAN KONSUMEN BERKAITAN DENGAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK PADA JUAL BELI ONLINE. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(8), 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247>.

Metode penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian yang digunakan didalam penulisan jurnal ini, dimana disebut juga penelitian doktrinal yang berarti penelitian hukum sebagai suatu sistem norma untuk meletakkan hukum⁶. Menurut Peter Mahmud Marzuki penelitian hukum normatif yaitu prinsip maupun doktrin hukum yang guna untuk menjawab isu-isu hukum yang terjadi serta berusaha untuk mendalami dan mengkaji hingga mencari jawaban mengenai apa yang seharusnya dari setiap masalah yang ada.⁷

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Mengenai Barang Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Aplikasi Belanja *Online*

Seringnya para konsumen dianggap dan diperlakukan sebagai pihak yang sangat mudah dipengaruhi untuk mengkonsumsi segala yang berbentuk barang atau jasa baik melalui iklan, promosi, dan penawaran lainnya.⁸ Maka dari itu perlindungan hukum bagi konsumen perlu diperhatikan secara baik, sehingga pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dapat dicegah.⁹ Dalam kegiatan transaksi di membeli atau menjual barang di aplikasi belanja *online* menimbulkan hak serta kewajiban antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen), hak dan kewajiban tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK dibuat untuk melindungi dan mengupayakan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah berupa hak yang dimiliki konsumen dan hak tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK dimana hal-hal yang dirumuskan mengenai:

- a. Pertama, hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Kedua, hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapat barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Ketiga, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Keempat, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Kelima, hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Keenam, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

⁶Mukti Fajar & Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cet.III, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal. 34.

⁷Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Grafika, Jakarta, Hal. 35.

⁸Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*, Visi Media, Jakarta, Hal. 4.

⁹Utama, I., & Sarjana, I. (2019). IMPLEMENTASI HAK-HAK KONSUMEN SEBAGAI PEMBELI DI MATAHARI DEPARTMENT STORE DUTA PLAZA BALI. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/53055>.

- g. Ketujuh, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Kedelapan, hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dapat dilihat bahwa undang-undang telah memberikan hak bagi konsumen, namun pada kenyataannya masih terdapat banyak hak-hak yang seharusnya didapat oleh konsumen dilanggar oleh pihak pelaku usaha. Dalam hal ini ketidaksesuaian barang yang diterima sangat merugikan pembeli dan melanggar hak pembeli seperti melanggar Pasal 4 huruf c UUPK yakni "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa" dan Pasal 4 huruf h UUPK yakni "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Dalam Pasal 4 huruf h tidak dijelaskan barang atau jasa apa saja yang diberikan penggantian dan apakah barang yang dijual offline maupun *online* sama bentuk pengantiannya atau ganti kerugiannya, dalam pasal ini terlihat kosong atau tidak diatur dan dijelaskan mengenai hal tersebut. Kekosongan norma ini menyebabkan posisi sebagai konsumen atau pembeli menjadi lemah untuk menuntut hak-hak mereka. Sebaiknya peraturan mengenai perlindungan konsumen ini direvisi sesuai dengan perkembangan dewasa ini yakni lebih ke arah *online* dimana belanja tidak lagi repot-repot untuk datang ke toko, dan bisa dilakukan dengan hanya menggunakan *smartphone* atau telepon genggam. UUPK juga harus lebih memperhatikan asas-asas yaitu:

1. Asas Manfaat, yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
2. Asas Keadilan, yaitu agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
3. Asas Keseimbangan, yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan,
5. Asas Kepastian Hukum, yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebaiknya asas-asas tersebut lebih diperhatikan sehingga kedudukan konsumen tidak lagi lemah dan hak-hak konsumen dapat dirasakan. Hak tersebut dapat terpenuhi jika pelaku usaha melakukan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf b UUPK dimana pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau

jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan serta Pasal 7 huruf g UUPK dimana pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar mengenai barang yang diterima dan tidak memberikan kompensasi atas hal tersebut berarti tidak melakukan kewajibannya dan melanggar Pasal 7 serta Pasal 8 UUPK terkait perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut. Tidak sesuainya informasi mengenai barang yang diterima dengan barang yang tertera di aplikasi belanja *online* merupakan suatu bentuk pelanggaran yang telah dilakukan pelaku usaha dalam memasarkan barang dan pihak konsumen mendapat kerugian karena hal tersebut, karena barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Konsumen sebagai pihak yang sudah dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha tersebut.¹⁰

2.2.2. Tanggung Jawab Penjual Barang Online Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam hal pertanggungjawaban hukum mengenai konsumen perlu juga dilihat terkait permasalahannya apakah ada sesuatu yang dapat menimbulkan kerugian yang didapat oleh konsumen yang meliputi pemanfaatan, pemakaian hingga perbedaan barang yang ditawarkan oleh penjual barang melalui aplikasi belanja *online* tersebut.¹¹ Dalam UUPK juga tidak dengan tegas dijelaskan tentang jenis barang apa saja yang dapat dipertanggungjawabkan oleh penjual barang dan sampai mana pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh penjual barang tersebut. Kerugian yang ditimbulkan oleh penjual barang di aplikasi belanja *online* seharusnya dapat dipertanggung jawabkan yakni berupa kompensasi yang diberikan kepada konsumen akibat kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan oleh penjual barang di aplikasi belanja *online* tersebut. Ganti rugi atau kompensasi tersebut dapat berupa pengembalian uang maupun ditukarnya barang yang sudah diterima oleh pembeli barang dengan barang yang sesuai dengan pesanan hal ini bisa dilakukan melalui cara membuat suatu kesepakatan antara penjual barang aplikasi belanja *online* dengan pembeli barang.

Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha (penjual barang di aplikasi belanja *online*), dirumuskan bahwa: "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam transaksi jual beli melalui internet maka pelaku usaha dapat dituntut pertanggung jawaban,

¹⁰Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, Hal. 21.

¹¹Lestari, N., & Putra, D. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH PELAKU USAHA TOKO ONLINE DIINSTAGRAM. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(10), 1-14. doi:10.24843/KM.2019.v07.i05.p14.

apalagi produk yang dijual tersebut tidak sesuai atau cacat sehingga merugikan konsumen.¹²

Tanggung Jawab penjual barang di aplikasi belanja *online* diberikan sebagai akibat dari segala kerugian yang dialami pembeli barang karena barang tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan. Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip tanggung jawab hukum yang merujuk pada permasalahan mengenai ketidaksesuaian dan/atau kerusakan barang, maka dari itu prinsip tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pihak penjual barang di aplikasi belanja *online* untuk memberikan kepastian hukum terkait kerugian yang dialami konsumen adalah Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan atau *Liability Based on Fault* yang sejalan dengan ketentuan ganti kerugian yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK.

Pada Pasal 60 UUPK pertanggung jawaban yang bisa dituntut dari penjual barang atau pelaku usaha yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp200.000.000,00 terhadap pelanggaran ketentuan yaitu:

1. Lalai membayar ganti rugi kepada konsumen,
2. Tidak dipenuhinya syarat periklanan,
3. Kelalaian terhadap kesediaan suku cadang,
4. Lalai memenuhi jaminan yang diperjanjikan.¹³

Apabila penjual barang di aplikasi belanja *online* tidak memenuhi pembayaran ganti kerugian sebagaimana telah disebutkan di atas, dimungkinkan bagi pembeli barang tersebut dapat menuntut pembayaran ganti kerugian baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

III. Penutup

3.1. Simpulan

1. Kekosongan norma yang terdapat dalam Pasal 4 huruf h tidak memberikan kejelasan baik dalam Pasalnya maupun dalam Bab penjelasan terhadap jenis barang yang dapat diminta penggantian dan penggantian atau ganti rugi tersebut sama antara pembelian *offline* dan *online*.
2. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini penjual barang di aplikasi belanja *online* dapat diminta pertanggung jawaban atas barang yang tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan dan bertanggung jawab memberi

¹²Dewi, R., & Suyatna, I. (2018). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 4(2), 1-13. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43916>.

¹³Putri, N., & Sukranatha, A. (2018). TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PRODUK MAKANAN KEMASAN YANG SUDAH KADALUWARSA. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853>.

ganti rugi sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Tetapi Pasal tersebut tidak menjelaskan besaran ganti rugi yang didapat

3.2. **Saran**

1. Hendaknya pemerintah melakukan revisi terhadap UUPK yang mengatur hak-hak konsumen dan menerapkan sanksi yang lebih keras.
2. Hendaknya penyedia aplikasi belanja *online* menghentikan kerjasama dengan pelaku usaha atau penjual barang yang melanggar hak-hak konsumen.

IV. **Daftar Pustaka**

Buku-Buku

- Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*, Visi Media, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mukti Fajar & Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cet.III, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Grafika, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.

Jurnal

- Ratna Sari, P., & Priyanto, I. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU YANG TERCATUM PADA TOKO ONLINE. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-14. doi:10.24843/KM.2018.v07.i01.p02Date accessed: 28 Oktober 2019.
- Putra, I., & Sukihana, I. (2018). KEDUDUKAN PENYEDIA APLIKASI TERKAIT KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELAUl INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, , 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42598>.
- Widyantari, N., & Wirasila, A. (2019). PELAKSANAAN GANTI KERUGIAN KONSUMEN BERKAITAN DENGAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK PADA JUAL BELI ONLINE. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(8), 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52247>.
- Utama, I., & Sarjana, I. (2019). IMPLEMENTASI HAK-HAK KONSUMEN SEBAGAI PEMBELI DI MATAHARI DEPARTMENT STORE DUTA PLAZA BALI. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/53055>.
- Lestarini, N., & Putra, D. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH PELAKU USAHA TOKO ONLINE DIINSTAGRAM. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(10), 1-14. doi:10.24843/KM.2019.v07.i05.p14.

- Dewi, R., & Suyatna, I. (2018). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 4(2), 1-13. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43916>.
- Putri, N., & Sukranatha, A. (2018). TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PRODUK MAKANAN KEMASAN YANG SUDAH KADALUWARSA. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, , 1-15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853>.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).