

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggung jawaban pelaku usaha bagi konsumen yang dirugikan akibat transaksi *e-commerce* diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara, pasal 19 dan pasal 7 huruf g, namun pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih terdapat ketidakpastian hukum karena dalam pasal tersebut tidak menjelaskan mengenai bentuk ganti rugi atau kompensasi yang dimaksud, dan pasal tersebut juga tidak menjelaskan bagaimana proses pembuktiannya sehingga menghambat konsumen dalam memenuhi hak nya untuk mendapatkan perlindungan, untuk mengatasi hambatan tersebut maka dipandang perlu untuk mencantumkan pasal-pasal didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang prinsip tanggung jawab langsung (*strict liability*) kepada para pelaku usaha atau produsen.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce* pada dasarnya diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum dalam bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah) yang bersifat umum dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diatur dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun jika pelaku usaha tidak menempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut

pelaku usaha sebagaimana dalam pasal 23 huruf c dan pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Saran untuk pelaku usaha, agar selalu bersikap jujur dalam berjualan supaya tidak melakukan kesalahan seperti wanprestasi, karena dasar dalam membuka suatu usaha adalah kepercayaan dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas tinggi serta itikad baik untuk melakukan usaha dalam transaksi *e-commerce* sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan usaha dari pelaku usaha tersebut.
2. Saran untuk konsumen, agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *e-commerce*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka potensi untuk terjadinya kecurangan sangatlah besar dimana pelaku usaha yang tidak beritikad baik akan lebih banyak muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti dan hati-hati dalam melakukan kesepakatan transaksi *e-commerce*.