

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi bisnis *online* menurut peraturan perundang-undang di Indonesia, dan untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian atas kerugian konsumen dalam melakukan transaksi *online* menurut peraturan perundang-undang di Indonesia. Rumusan masalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi bisnis *online* menurut peraturan perundang-undang di Indonesia? Dan bagaimana bentuk penyelesaian atas kerugian konsumen dalam melakukan transaksi online peraturan perundang-undang di Indonesia? Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Hasil dan Pembahasan: Pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan mereka sendiri, terutama dalam bisnis elektronik atau transaksi elektronik dengan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menanggung kerugian tersebut melalui beberapa opsi, seperti pengembalian barang atau jasa yang tidak sesuai, pengembalian uang, atau ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Aturan penyelesaian sengketa terkait kerugian dalam transaksi elektronik antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan melalui dua mekanisme yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah di setiap kabupaten dan kota. Sedangkan, penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dapat ditempuh melalui sistem peradilan umum yang berlaku. Namun, keduanya memiliki kelemahan; peradilan umum memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit, sementara penyelesaian di luar pengadilan memiliki keterbatasan jumlah maksimal ganti rugi dalam putusan sanksi administratif, seperti diatur pada Pasal 60 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Jual Beli Melalui *Online*

Legal Protection for Consumers in Online Purchase Transactions According to Indonesian Regulations

Abstrak

The research aims to investigate and analyze the responsibilities of business entities towards consumer losses in online business transactions according to Indonesian regulations, and to examine and analyze the resolution of consumer losses in online transactions under Indonesian laws. The research questions are: What are the responsibilities of business entities towards consumer losses in online business transactions according to Indonesian regulations? And what are the forms of resolution for consumer losses in online transactions under Indonesian laws? The research method used is normative juridical. Results and Discussion: Business entities are responsible for any losses caused by their own mistakes, particularly in electronic business or transactions with consumers. Therefore, they must compensate for these losses through options such as returning goods or services that do not meet expectations, refunding money, or providing compensation proportional to the consumer's losses. Dispute resolution regarding losses in electronic transactions between businesses and consumers can be conducted through two mechanisms regulated by legislation: out-of-court settlement and litigation. Out-of-court settlement can be facilitated by the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) established by the government in each district and city. Meanwhile, litigation can be pursued through the general judicial system. However, both approaches have drawbacks; litigation often requires significant time and costs, while out-of-court settlement is constrained by maximum compensation limits in administrative penalty decisions, as specified in Article 60 paragraph 2 of the Consumer Protection Law.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Online Purchase Transactions

