

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE INTERNASIONAL

**Ricky Saputra, Viola Damayanti<sup>a</sup>**

<sup>a</sup>Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,  
Email: [rickysaputra@fh.unsri.ac.id](mailto:rickysaputra@fh.unsri.ac.id), [violadamayanti811@gmail.com](mailto:violadamayanti811@gmail.com)

Naskah diterima: 19 Agustus; revisi: 23 September; disetujui: 29 November 2023

DOI: 10.28946/rpt.v12i2.3364

### Abstrak:

Perkembangan hukum bisnis saat ini semakin pesat. Selain kemajuan teknologi yang belakangan telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat, undang-undang sebagai aturan hukum yang berlaku di tengah kehidupan masyarakat juga harus mengikuti kemajuan zaman. Di Indonesia, parameter tindakan yang dikenal sebagai transaksi jual beli daring (e-commerce) mulai muncul. Walaupun digadang bahwa metode transaksi e-commerce memiliki keunggulan tersendiri, tetap ada kemungkinan apabila model transaksi ini akan mengakibatkan masalah hukum. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen Indonesia. Transaksi E-Commerce menawarkan kemudahan kepada konsumen dalam kegiatan menjual atau membeli produk dan jasa berdasarkan persyaratan mereka saat ini. Kondisi ini memang dinilai sangat menguntungkan konsumen karena konsumen memiliki banyak pilihan dalam mendapatkan barang dan jasa yang diinginkan, namun juga memicu terjadinya pelanggaran hak-hak dari konsumen itu sendiri. Dengan model bisnis modern sebagaimana memiliki karakteristik non face, non sign, paperless dan borderless, sangat diharapkan apabila konsumen dapat mengkaji secara teliti transaksi yang dilakukan. Apakah informasi mengenai mekanisme transaksi dalam bentuk ini memuat keterangan pengembalian barang, jangka waktu untuk pengajuan klaim, maupun upaya penyelesaian sengketa yang digunakan. Esai ini akan menjelaskan secara singkat bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi E-Commerce bekerja dan bagaimana pengaturan undang-undang perlindungan konsumen utama di Indonesia sebagai metode penyelesaian masalah hukum antara konsumen dan korporasi. Selain itu akan dibahas juga mengenai bagaimana upaya perlindungan yang diterima konsumen dalam bertransaksi menggunakan e-commerce.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen; Transaksi; Transaksi Elektronik

### Abstract:

*The current development of business law is accelerating. In addition to technological advances that have brought many changes in people's lives, legislation as a rule of law prevailing in the midst of people's lives must also follow the progress of the times. In Indonesia, action parameters known as e-commerce transactions began to appear. Although it is argued that e-commerce transaction methods have their own advantages, it is possible that this transaction model will cause legal problems. Undang-Undang No. 8/1999 On Consumer Protection has been established in accordance with Indonesian consumer protection regulations. E-Commerce transactions offer convenience to consumers in selling or purchasing products and services based on their current requirements. This condition is considered to be very beneficial to consumers because consumers have many choices in getting the desired goods and services, but it also triggers a violation of the rights of the consumers themselves. With modern*

*business models such as nonface, non sign, paperless and borderless characteristics, it is expected that consumers can carefully examine the transactions made. Whether the information on the transaction mechanism in this form contains information on the return of goods, the period for filing claims, or the dispute resolution efforts used. This essay will briefly describe how consumer protection in E-Commerce transactions works and how to regulate major consumer protection laws in Indonesia as a method of resolving legal issues between consumers and corporations. In addition, it will also be discussed about how protection efforts received by consumers in transactions using e-commerce.*

**Keywords:** *Consumer Protection; E-Commerce; Transaction*

## LATAR BELAKANG

Perekonomian yang terjadi dalam suatu negara bukan hanya terjadi dengan factor dalam negeri saja tapi juga memerlukan factor dari luar negeri. Umumnya kegiatan yang sering dilakukan adalah dengan menjual barang-barang yang dibutuhkan oleh negara lain dalam jumlah dan harga tertentu. Hal ini biasa disebut ekspor. Atau bisa juga sebaliknya, negara lain menjual suatu produk kedalam negara tersebut yang memang sedang dibutuhkan atau dianggap penting. Inilah yang disebut juga sebagai Import. Dulunya hal ini hanya dapat dilakukan melalui organisasi atau perusahaan-perusahaan tertentu saja tapi seiring berkembangnya teknologi juga memberikan kemudahan tersendiri bagi setiap negara dalam melakukan transaksi jual-beli antar negara. Salah satunya adalah kemunculan platform perdagangan lain yang disebut juga *E-commerce*. *E-Commerce* dalam hukum adalah perdagangan barang atau jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet atau media elektronik lainnya. Dalam perkembangannya, *E-Commerce* memerlukan perlindungan hukum yang jelas, terutama dalam hal perlindungan konsumen dan pengaturan pajak pertambahan nilai.

Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik diatur oleh UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik tahun 2008.<sup>1</sup> Pada saat ini, *Electronic Commerce* (E-Commerce) memegang peran penting dalam perdagangan internasional yang sedang berkembang dengan pesat. Kemudahan dan efektivitas yang ditawarkan oleh *E-Commerce* memungkinkan pengurangan biaya operasional yang signifikan. Dukungan teknologi juga memfasilitasi pengoperasian teknis dengan cara yang sangat praktis. Sistem jaringan terintegrasi dan manajemen jaringan *online* dalam *e-commerce* mempercepat sirkulasi transaksi bisnis global dan dana lintas yurisdiksi. Dalam kerangka hukum dagang internasional, kontrak jual beli internasional yang menggunakan perdagangan elektronik dinyatakan mengikat secara hukum berdasarkan hukum internasional.

Namun, masih tetap diperlukan pengaturan yang lebih spesifik mengenai *E-Commerce* dalam peraturan perundang-undangan Indonesia dan internasional untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih jelas bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perdagangan elektronik.<sup>2</sup> Ketidakpastian hukum antar pelaku *E-Commerce* dapat mengakibatkan konsumen menjadi tidak terlindungi. Tidak jelasnya keterkaitan hukum dalam transaksi *E-Commerce* mengakibatkan beberapa permasalahan yang dapat menimbulkan dampak pada konsumen. Salah satu masalahnya adalah penggunaan klausul baku. Biasanya, Konsumen tidak punya pilihan selain menerima konten klausul yang disajikan oleh produsen di situs webnya, tanpa konsumen memiliki posisi pengambilan keputusan yang cukup adil terkait konten klausul tersebut. Masalah lainnya adalah penyelesaian setiap perselisihan yang mungkin timbul. Para pihak dapat tunduk pada yurisdiksi negara yang berbeda.

Seperti yang terjadi kebijakan pengembalian barang diplatform negara Singapura yang dianggap bentrok dengan negara kebijakan negara Indonesia. Hal ini terjadi pada tahun 2021, dimana pemerintah Indonesia mengecam kebijakan pengembalian barang dari beberapa

---

<sup>1</sup> Molle, Berlianty, and Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk."

<sup>2</sup> Ramadani and Nurliyantika, "Tanda Tangan Elektronik Dalam Kontrak Bisnis Internasional."

platform *E-Commerce* asal Singapura, seperti Shopee dan Lazada, yang hanya memberikan waktu pengembalian 7-14 hari setelah barang diterima oleh konsumen.

Pemerintah Indonesia berpendapat bahwa kebijakan pengembalian barang yang ditetapkan oleh perusahaan *E-Commerce* asal Singapura tersebut tidak sesuai dengan regulasi yang ada di Indonesia, di mana konsumen berhak mengembalikan barang dalam waktu 1x24 jam setelah barang diterima.

## **METODE**

Metode yang digunakan adalah kajian hukum normatif yang menembus sifat-sifat kualitatif. Metode ini membutuhkan penelitian yang menggali, menjelaskan, menganalisis dan mengembangkan struktur hukum kedaulatan negara dalam konteks keimigrasian.<sup>3</sup> Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan mengidentifikasi dan menemukan undang-undang, mengkaji literatur (tulisan dan artikel ilmiah) dan sumber bahan hukum lainnya yang terkait dengan masalah hukum yang dibahas dalam penelitian ini.<sup>4</sup> Penelitian ini merupakan penelitian dalam kategori *Library Research* atau Penelitian Kepustakaan. Dimana pengumpulan data bersumber dari ruang perpustakaan yang biasanya berupa buku, majalah, naskah, catatan maupun dokumen. Penelitian ini mengumpulkan informasi dari buku, skripsi, jurnal, dan data dari media elektronik yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce internasional.<sup>5</sup>

Penalaran hukum yang digunakan yakni menggabungkan pemikiran induktif (inductive) dan deduktif (deductive) dalam situasi hukum faktual tertentu.<sup>6</sup> Logika berpikir yang diterapkan yakni abstraksi (hukum), nilai hukum, prinsip hukum, gagasan hukum, dan norma hukum dimana semua proses yang terjadi dinyatakan secara umum dalam aturan hukum positif, kemudian dijabarkan dan diterapkan pada situasi konkrit yang akan dihadapi.

## **ANALISIS DAN DISKUSI**

### **Hukum Internasional**

Hukum Internasional adalah seperangkat aturan dan prinsip yang mengatur hubungan antara negara-negara di dunia. Hukum Internasional mencakup berbagai topik seperti perdamaian dan keamanan internasional, hak asasi manusia, perdagangan internasional, lingkungan hidup, dan lain-lain. Hukum internasional pun mencakup aturan maupun prinsip yang mengatur hubungan yang terjalin antara negara dan individu dan/atau organisasi internasional. Hukum internasional terdiri dari berbagai sumber hukum, seperti perjanjian internasional, praktek internasional, prinsip umum hukum internasional dan keputusan pengadilan internasional.<sup>7</sup>

Negara-negara di dunia berpartisipasi dalam pembentukan dan pelaksanaan. Hukum internasional dari organisasi internasional seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Mahkamah Internasional dan lain-lain. Hukum internasional juga mencakup prinsip-prinsip seperti kedaulatan negara, non-interferensi, dan penyelesaian sengketa atau konflik internasional secara damai. Hukum Internasional memiliki peran penting dalam menjaga perdamaian dan keamanan internasional serta mempromosikan kerjasama internasional di berbagai bidang.

### **Hukum Ekonomi dan Perdagangan Internasional**

---

<sup>3</sup> Syahrin, "Menakar Kedaulatan Negara Dalam Perspektif Keimigrasian."

<sup>4</sup> Syahrin.

<sup>5</sup> Sahetapy, "Identitas, Legalitas Dan Lokasi Usaha Dalam E-Commerce."

<sup>6</sup> Syahrin, "Menakar Kedaulatan Negara Dalam Perspektif Keimigrasian."

<sup>7</sup> Adolf, *Dasar-Dasar Hukum Kontrak Internasional*.

Hukum dagang internasional merupakan suatu bidang hukum yang beberapa waktu ini berkembang pesat.<sup>8</sup> Cakupan dari bidang hukum ini cukup luas. Hukum Perdagangan memiliki beberapa definisi yang diberikan oleh beberapa ahli seperti:

a. Schmitthoff

Schmitthoff mendefinisikan hukum komersial internasional:<sup>9</sup> “... *the body of rules governing commercial relationship of a private law nature involving different nations*”. Atau yang berarti: “... badan peraturan yang mengatur hubungan komersial berupa hukum privat yang melibatkan negara-negara yang berbeda.”

Dalam pengertian ini, Schmitthoff menekankan bahwa kaidah-kaidah bersifat komersial, yang berarti adanya perbedaan antara hukum privat dan hukum publik dalam hukum dagang internasional. Oleh karena itu ruang lingkup hukum dagang internasional tidak mencakup hubungan dagang internasional yang bersifat hukum publik.<sup>10</sup>

b. M. Rafiqul Islam

M. Rafiqul Islam mendefinisikan hukum perdagangan internasional sebagai: “... *a wide ranging, transnational, commercial exchange of goods and services between individual business persons, trading bodies and States*” yang jika diartikan dalam Bahasa Indonesia adalah “... pertukaran komersial yang melintasi batas-batas negara yang melibatkan pertukaran barang atau jasa dengan pengusaha, badan-badan perdagangan, dan negara-negara.”

Menurut M. Rafiqul Islam, hubungan ekonomi tidak dapat dipisahkan dari perdagangan internasional. Hubungan dekat ini tercipta karena transaksi keuangan saling terkait dan pedagang menjalankannya dalam bisnis. Melalui transaksi ini, M. Rafiqul Islam mendefinisikan “Hukum Perdagangan dan Keuangan (hukum bisnis dan keuangan internasional) sebagai seperangkat aturan, prinsip, standar, dan praktik yang menciptakan rezim pengaturan untuk transaksi bisnis internasional dan sistem pembayaran yang berdampak pada bisnis. .perilaku.” dari lembaga bisnis.

c. Michelle Sanson

Tentang Hukum perdagangan internasional menurut definisi Sanson: “*can be defined as the regulation of the conduct of parties involved in the exchange of goods, services and technology between nations.*” Hak atas perdagangan internasional ini diatur dalam Pasal 4 Piagam Hak-hak dan Kewajiban Negara (*Charter of Economic Rights and Duties of States*), yang mengatakan:<sup>11</sup> “Setiap Negara berhak untuk terlibat dalam perdagangan internasional.”<sup>12</sup> Tentu saja, hubungan bisnis lintas batas bisa menjadi penutup yang komprehensif. spektrum Dari bentuk yang sederhana hingga hubungan atau transaksi bisnis yang kompleks.

Dalam Hukum Perdagangan Internasional juga memiliki prinsip-prinsip fundamental sama halnya dengan hukum-hukum lainnya. Prinsip-prinsip itu antara lain:

i. Prinsip Dasar Kebebasan Berkontrak

Prinsip fundamental yang paling penting dari hukum perdagangan internasional adalah kebebasan berkontrak, yang diakui oleh setiap yurisdiksi yang berhubungan dengan perdagangan. Prinsip ini memungkinkan para pihak untuk mengadakan perjanjian komersial internasional yang mencakup jenis kontrak yang disepakati, forum

<sup>8</sup> Aprita and Adhitya, *HUKUM PERDAGANGAN INTERNASIONAL*.

<sup>9</sup> Aprita and Adhitya.

<sup>10</sup> Aprita and Adhitya.

<sup>11</sup> Aprita and Adhitya.

<sup>12</sup> Syahrin, “Menakar Kedaulatan Negara Dalam Perspektif Keimigrasian.”

penyelesaian sengketa, dan hukum yang berlaku untuk kontrak tersebut.<sup>13</sup> Namun kebebasan tersebut tidak boleh bertentangan dengan hukum, kepentingan umum, kesusilaan, kesopanan atau persyaratan lain dari sistem hukum yang berlaku.<sup>14</sup>

ii. Prinsip Dasar *Pacta Sunt Servanda*

Asas kedua, *pacta sunt servanda*, mensyaratkan bahwa kontrak atau perjanjian yang telah disepakati harus dilaksanakan dengan baik dan dengan itikad baik.<sup>15</sup> Prinsip ini berlaku di seluruh dunia dan diakui oleh semua sistem hukum dunia.

iii. Prinsip Dasar Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Arbitrase sangat penting dalam hukum dagang internasional karena dapat menjadi pilihan yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan sengketa dagang antara pihak-pihak dari negara yang berbeda. Arbitrase dapat memberikan kepastian hukum, menghindari biaya dan waktu yang lebih besar dalam proses peradilan di pengadilan biasa, serta dapat menjamin kerahasiaan sengketa.

Selain itu, arbitrase internasional juga dapat memberikan hasil yang adil dan netral bagi kedua belah pihak, karena arbitrase dilakukan oleh pihak ketiga yang independen dan terampil dalam hukum dan bisnis internasional. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan para pelaku bisnis internasional dalam melakukan perdagangan dan investasi lintas negara.

iv. Prinsip Dasar Kebebasan Komunikasi (Navigasi)

Kebebasan komunikasi dan navigasi sangat penting dalam perdagangan internasional. Tiap pihak harus bebas untuk berkomunikasi dan bernavigasi dengan siapa saja dan dengan cara yang berbeda, seperti melalui darat, laut, udara atau secara elektronik. Kebebasan ini didukung oleh aturan hukum internasional dan tidak boleh dibatasi oleh sistem ekonomi, politik atau hukum. Kebebasan ini sangat penting untuk kelancaran fungsi perdagangan internasional. Hukum Perdagangan Internasional tentu juga memiliki beberapa sumber-sumber hukum, diantaranya:

1. Perjanjian Internasional

Perjanjian internasional terbagi ke dalam tiga bentuk, yaitu

- a. Perjanjian Multilateral: Perjanjian tertulis yang mengikat lebih dari dua pihak (negara) dan diatur oleh aturan hukum internasional.<sup>16</sup>
- b. Perjanjian Regional: Perjanjian-perjanjian yang ada di bidang perdagangan internasional dan dibuat oleh negara-negara yang tergabung atau berada di suatu wilayah tertentu. Misalnya perjanjian AFTA.<sup>17</sup>
- c. Perjanjian Bilateral: Kami berbicara tentang perjanjian bilateral, ketika perjanjian tersebut hanya mengikat dua subjek hukum internasional (negara atau organisasi internasional). Perjanjian ini juga disebut sebagai perjanjian FCN (*Friendship, Navigation and Commerce*).

Tentu saja dalam pembuatan perjanjian Internasional harus tetap memperhatikan Standar internasional. Standar internasional adalah standar yang harus disertakan dalam perjanjian internasional dan mewakili persyaratan penting dari tatanan dan kondisi ekonomi internasional untuk partisipasi suatu negara dalam transaksi ekonomi internasional. Syarat-syarat tersebut diantaranya:<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Supriyatni, Adolf, and Primandasetio, "Pengakuan Sertifikasi Halal Secara Internasional. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah."

<sup>14</sup> Aprita and Adhitya, *HUKUM PERDAGANGAN INTERNASIONAL*.

<sup>15</sup> Supriyatni, Adolf, and Primandasetio, "Pengakuan Sertifikasi Halal Secara Internasional. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah."

<sup>16</sup> Ariswanto, "Tinjauan Sumber-Sumber Hukum Dan Kaitannya Dengan Perkembangan Hukum Kontrak Internasional."

<sup>17</sup> Ariswanto.

<sup>18</sup> Ariswanto.

- a. *Minimum-standard* atau *equitable treatment*. Ini adalah standar atau aturan dasar yang harus diikuti semua negara untuk berpartisipasi dalam perdagangan internasional. Contoh persyaratan ini dapat ditemukan dalam perjanjian yang melindungi hak kekayaan intelektual, seperti *Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works*.
  - b. *Most-Favoured Nation Clause*. Ini adalah klausul yang mengatur perlakuan non-diskriminatif dari satu negara ke negara lain. Perlakuan ini diberikan karena masing-masing negara terikat oleh perjanjian internasional. Menurut klausul ini, jika suatu negara memberikan perlakuan atau preferensi khusus kepada suatu negara, perlakuan tersebut juga harus diberikan kepada negara anggota lain dari perjanjian tersebut.
  - c. *Equal treatment*. Perlakuan yang sama (*equal treatment*) adalah klausul lain yang juga harus dimasukkan dalam perjanjian internasional. Menurut klausul ini, negara-negara yang terlibat dalam perjanjian harus memperlakukan satu sama lain secara setara. Klausul ini dapat ditemukan dalam perjanjian hukum internasional di bidang penyelesaian sengketa, misalnya dalam arbitrase internasional, yang tertuang dalam Pasal 18 *UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration*. Pasal 18 berbunyi: "Para pihak harus diperlakukan sama dan masing-masing pihak harus diberi kesempatan penuh untuk mengemukakan pandangannya."
  - d. *Preferential Treatment*. Prinsip ini sebenarnya merupakan pengecualian dari prinsip non-diskriminasi, prinsip ini biasanya diterapkan di negara-negara yang memiliki ikatan politik atau ekonomi, dan perlakuan seperti itu biasanya diberikan kepada negara berkembang atau negara miskin atau bahkan negara yang memiliki ikatan sejarah lebih awal. Misalnya bekas negara jajahan atau bekas jajahannya.
2. Hukum Kebiasaan Internasional

Hukum kebiasaan internasional merupakan sumber hukum hukum internasional. Dalam konteks hukum dagang internasional, hukum kebiasaan internasional juga berperan penting sebagai acuan dalam menyelesaikan sengketa dagang antar negara atau antar individu atau perusahaan dari negara yang berbeda. Dalam Hukum kebiasaan internasional ini terbentuk dari praktek-praktek atau tindakan-tindakan yang dianggap sebagai suatu norma hukum oleh masyarakat internasional. Langkah-langkah ini terus-menerus diterapkan dan diakui oleh negara-negara anggota komunitas internasional. Hukum kebiasaan internasional dapat diakui melalui keputusan yudisial di pengadilan internasional atau nasional.

Dalam konteks hukum perdagangan internasional, hukum kebiasaan internasional dapat menjadi dasar bagi pelaksanaan prinsip-prinsip umum dalam perdagangan internasional, seperti prinsip *pacta sunt servanda* atau kebebasan berkontrak. Hukum kebiasaan internasional juga dapat menjadi dasar dalam menentukan hukum yang berlaku pada suatu kontrak perdagangan internasional, terutama jika tidak ada kesepakatan yang jelas antara para pihak dalam kontrak tersebut. Namun demikian, penggunaan hukum kebiasaan internasional dalam hukum perdagangan internasional harus dilakukan dengan hati-hati dan berdasarkan bukti-bukti yang kuat. Hal ini karena hukum kebiasaan internasional tidak selalu memiliki keseragaman di seluruh negara anggota masyarakat internasional, dan dapat diinterpretasikan dengan berbagai cara.

- a. *Putusan-putusan Badan Pengadilan dan Doktrin*. Putusan-putusan Badan Pengadilan dan Doktrin dalam Hukum Perdagangan Internasional merujuk pada keputusan-keputusan yang diambil oleh badan-badan pengadilan atau lembaga-lembaga penyelesaian sengketa di bidang perdagangan internasional, serta

pemahaman atau interpretasi terhadap hukum dan peraturan yang berkaitan dengan perdagangan internasional yang dikembangkan oleh praktisi yang sesuai dengan bidang tersebut dan ahli hukum. Putusan-putusan ini menjadi penting karena dapat menjadi acuan atau preseden untuk peristiwa-peristiwa serupa di masa depan, serta memberikan petunjuk dalam penafsiran dan penerapan hukum perdagangan internasional.

- b. Kontrak. Kontrak dalam Hukum Perdagangan Internasional adalah perjanjian yang mengikat antara dua pihak maupun lebih dari berbagai negara yang mengatur transaksi dagang internasional. Kontrak ini mengikat para pihak yang membuatnya untuk mematuhi kesepakatan yang telah disepakati. Kontrak dapat mencakup berbagai hal, seperti penjualan barang, jasa, pengiriman barang, dan masih banyak lagi. Dalam kontrak perdagangan internasional, terdapat beberapa hal yang harus diatur, seperti barang atau jasa yang akan diperdagangkan, harga, waktu pengiriman, kondisi pengiriman, dan hal lain yang berkaitan dengan transaksi tersebut. Selain itu, kontrak juga harus memuat klausul yang mengatur hal yang berpotensi untuk terjadi di kemudian hari, seperti penyelesaian sengketa, pembayaran, dan lain sebagainya.<sup>19</sup>

Kontrak hukum komersial internasional harus mematuhi persyaratan hukum negara-negara yang terlibat dalam transaksi komersial. Para pihak juga harus mematuhi ketentuan hukum internasional, seperti Konvensi Wina tentang Hukum Perjanjian Internasional (Konvensi Wina) dan Peraturan PBB untuk Perjanjian Perdagangan Internasional. Barang (Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Perjanjian Mengenai Perdagangan Barang Internasional).

- c. Hukum Nasional. Perundang-undangan nasional memainkan peran penting dalam hukum perdagangan internasional. Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Tahun 2008. Selain itu, transaksi elektronik semakin banyak digunakan dalam perkembangan ekonomi saat ini, sehingga perlindungan hukumnya jelas disyaratkan dalam perjanjian kontrak antara para pihak dalam hal ini. Dalam konteks perdagangan internasional, kontrak komersial internasional umumnya diatur oleh *United Nations Conventions for the International Sale of Goods* (UNCISG) tahun 1980 dan 1986.<sup>20</sup>

Walaupun Indonesia belum meratifikasi Konvensi PBB 1980, Konvensi ini patut dipertimbangkan karena memiliki kekuatan hukum. UNCISG berisi materi perjanjian internasional yang dirancang untuk menghadirkan hukum negara tertentu dalam perjanjian perdagangan internasional dan untuk memfasilitasi definisi para pihak berdasarkan prinsip-prinsip hukum perdata internasional.<sup>21</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa badan hukum dalam perdagangan internasional yang memegang peranan penting dalam perkembangan hukum perdagangan internasional,<sup>22</sup> yang dimaksud dengan badan hukum disini adalah

---

<sup>19</sup> Indrajit, "Metodologi Pengembangan Rencana Strategis Sistem Informasi Berbasis Arsitektur Enterprise Holistik Dan Terpadu."

<sup>20</sup> "Naskah Akademik Ratifikasi Konvensi PBB Mengenai Kontrak Jual Beli Barang Internasional."

<sup>21</sup> Molle, Berlianty, and Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk."

<sup>22</sup> Molle, Berlianty, and Balik.

1. Para pelaku (*stakeholders*) dalam perdagangan internasional yang memiliki kemampuan untuk mempertahankan hak maupun kewajibannya di hadapan pengadilan; dan
2. Para pelaku (*stakeholders*) dalam perdagangan internasional yang memiliki kemampuan sekaligus kewenangan dalam merumuskan aturan-aturan hukum untuk diterapkan di bidang hukum perdagangan internasional.

Maka subyek hukum yang dapat tergolong ke dalam lingkup hukum perdagangan internasional adalah:

- a. Negara
- b. Organisasi Perdagangan Internasional
- c. Individu

Melihat kelompok-kelompok ini, kita dapat melihat bahwa ada isu-isu hukum dalam hukum dagang internasional yang memiliki peran penting namun terbatas. Ini karena realitas pragmatis bisnis internasional. Kekebalan negara sebagai objek hukum hukum dagang internasional yang sepenuhnya efektif semakin terbatas, karena undang-undang nasional, hukum internasional dan penyelesaian sengketa tidak memungkinkan negara untuk menggunakan kekebalan. Bank, seperti pemain lain dalam perdagangan internasional, memainkan peran unik sebagai lembaga keuangan yang menghubungkan dan memfasilitasi pembayaran antara penjual dan pembeli. Meskipun bank bukan pemain utama dalam perdagangan internasional, mereka telah menciptakan praktik bisnis umum yang menghubungkan pemangku kepentingan terkait lainnya.

## **E-COMMERCE**

Peran teknologi, khususnya teknologi informasi, dalam bisnis internasional menjadi semakin kompleks. Teknologi ini mempercepat perdagangan dengan menjembatani batas negara. Faktanya, trader tidak perlu mengetahui mitra dagangnya di belahan dunia lain. Keadaan ini mendorong munculnya e-commerce sebagai cara baru dalam berbisnis. Perdagangan elektronik dalam hukum perdagangan internasional adalah kontrak pembelian dan penjualan internasional menggunakan perdagangan elektronik berdasarkan hukum internasional yang mengikat secara hukum atau negara lain. Tempat bisnis menentukan kontrak, bukan kewarganegaraan.

Oleh karena itu, setiap perjanjian perdagangan internasional yang menggunakan perdagangan elektronik harus didasarkan secara khusus pada peraturan perdagangan elektronik.<sup>23</sup> Perlindungan hukum konsumen dalam berbelanja online juga diatur dalam undang-undang e-commerce terkait konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008. Kedua undang-undang ini dapat memberikan perlindungan yang memadai perlindungan hukum kepada konsumen yang melakukan jual beli barang bergerak dalam perdagangan elektronik.

Perlindungan hukum ini tercermin dalam peraturan UUPK dan UU ITE, dimana kedua peraturan tersebut mengatur tentang penggunaan data pribadi konsumen, kualifikasi perdagangan elektronik, penggunaan CA (*Certificate Authority*), penerbitan klausula baku, dan seputar kegiatan mengatur bahwa pelaku usaha dilarang memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan dalam transaksi belanja online.<sup>24</sup>

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN DI E-COMMERCE DALAM HUKUM NASIONAL**

---

<sup>23</sup> Harits and Nurliyantika, "SENGKETA E-COMMERCE DAN PENYELESAIANNYA MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION."

<sup>24</sup> Supriyatni, Adolf, and Primandasetio, "Pengakuan Sertifikasi Halal Secara Internasional. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah."



Perlindungan konsumen dalam hukum nasional merupakan rangkaian aturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam hubungan konsumsi dengan produsen atau penjual. Hal ini penting untuk mencegah praktik-praktik bisnis yang merugikan konsumen, termasuk penipuan, penjualan barang-barang palsu atau cacat, dan praktik-praktik lain yang tidak adil. Beberapa bentuk perlindungan konsumen dalam hukum nasional antara lain:

1. Regulasi Harga, Pemerintah mengatur harga barang dan jasa tertentu untuk mencegah praktik monopoli dan kecurangan harga.
2. Standar Kualitas, Pemerintah menetapkan standar kualitas dan keamanan untuk produk tertentu untuk mencegah produk-produk yang berbahaya bagi konsumen.
3. Labelisasi, Pemerintah mensyaratkan penempatan label pada produk tertentu untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen tentang produk tersebut.
4. Sanksi Hukum, Pemerintah memberikan sanksi hukum bagi produsen atau penjual yang melanggar aturan perlindungan konsumen.

Pengawasan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen merupakan tanggung jawab pemerintah dan lembaga konsumen. Tugas mereka adalah memastikan bahwa bisnis dilakukan dengan cara yang adil dan tidak merugikan konsumen. Legalitas kontrak e-commerce relatif baru di Indonesia dari perspektif hukum. Dari sudut pandang hukum, perintah adalah hubungan hukum antara badan hukum di mana satu pihak harus mematuhi dan pihak lain berhak untuk mematuhi.

Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, perikatan terjadi karena suatu perjanjian atau undang-undang. Selain itu, Pasal 1320 KUHPerdata menetapkan bahwa syarat-syarat hukum kontrak mencakup syarat-syarat subyektif dan obyektif. Perlindungan konsumen diatur lebih lanjut dalam hukum Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008. Kedua undang-undang ini memberikan perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen saat membeli dan menjual barang bergerak dalam perdagangan elektronik.

UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, antara lain hak mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang produk atau jasa yang akan dibeli, hak mendapat ganti rugi jika terjadi kerusakan atau cacat produk, dan hak mendapat perlindungan hukum. Jika hak konsumen dilanggar. Sebaliknya, UU ITE mengatur penggunaan informasi pribadi konsumen, keabsahan perdagangan elektronik, penggunaan CA (otoritas sertifikasi) dan klausula standar, serta mengatur kegiatan yang dilarang pengusaha untuk memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat digunakan sebagai acuan untuk transaksi elektronik - bisnis.

Selain itu, UUPK juga mengatur larangan iklan menyesatkan oleh pengusaha. Pengusaha tidak boleh mengiklankan menggunakan kata-kata yang berlebihan atau menyesatkan, seperti keuntungan yang berlebihan, kewajiban kontinjensi atau kata-kata yang menipu. UUPK juga mengatur pertanggungjawaban pengusaha terhadap iklan yang menyesatkan. Pelanggaran terhadap ketentuan UUPK dan UU ITE dapat dikenakan sanksi administratif dan pidana.

Dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai konsumen, Konsumen juga dapat menghubungi lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri.<sup>25</sup> Misi BPSK adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara damai dan cepat, sedangkan Pengadilan Negeri bertugas menyelesaikan sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui BPSK.<sup>26</sup> Dalam hal terjadi sengketa, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri atau meminta bantuan dari BPSK untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

---

<sup>25</sup> Azizah, "Kajian Yuridis Putusan Mahkamah Agung Dalam Penyelesaian Sengketa Pada Perusahaan Leasing Dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen."

<sup>26</sup> Azizah.

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DI *E-COMMERCE* DALAM HUKUM INTERNASIONAL

Perlindungan konsumen dalam *E-Commerce* menjadi semakin penting dengan perkembangan perdagangan elektronik yang pesat. Hukum internasional juga telah mengakui pentingnya perlindungan konsumen dalam *E-Commerce* melalui beberapa perjanjian dan peraturan internasional, seperti:

- 1) Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak Internasional untuk Penjualan Barang (*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods/ CISG*).<sup>27</sup>

Merupakan sebuah konvensi atau perjanjian internasional yang mengatur hukum perdagangan internasional dalam konteks penjualan barang. Konvensi ini memberikan perlindungan konsumen dalam perdagangan internasional dengan menyediakan jaminan kualitas barang, hak konsumen untuk memeriksa barang, dan hak konsumen untuk mengajukan klaim jika barang tidak sesuai dengan kontrak. Konvensi ini telah diratifikasi oleh lebih dari 90 negara di seluruh dunia, termasuk negara-negara maju dan berkembang.

CISG menyediakan aturan-aturan hukum yang bersifat standar dan umum mengenai penjualan internasional barang, termasuk mengenai pembayaran, pengiriman, kecacatan barang, dan pemutusan kontrak. Konvensi ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum dan memudahkan perdagangan internasional dengan menyelesaikan perbedaan hukum yang muncul antara negara-negara yang berbeda.

- 2) *Agreement on Technical Barriers to Trade (TBT Agreement)*.

Salah satu perjanjian yang terdapat dalam kerangka perjanjian *World Trade Organization (WTO)* yang bertujuan untuk mengatur tentang standar teknis, prosedur evaluasi kesesuaian, dan tindakan lain yang dapat mempengaruhi perdagangan barang antarnegara. *TBT Agreement* memiliki beberapa prinsip penting, antara lain prinsip non-diskriminasi, prinsip perlakuan nasional, prinsip transparansi, dan prinsip kesetaraan.

*TBT Agreement* juga mengatur tentang kewajiban negara anggota untuk memberikan notifikasi terkait peraturan teknis yang diberlakukan dan memberikan kesempatan bagi negara lain untuk memberikan komentar atau konsultasi terkait peraturan tersebut. Tujuan dari *TBT Agreement* adalah untuk mempromosikan perdagangan bebas dan adil antarnegara tanpa mengorbankan keselamatan, kesehatan, atau lingkungan.

- 3) *Agreement on the Application of Sanitary and Phytosanitary Measures (SPS Agreement)*. Perjanjian yang ditandatangani oleh negara-negara anggota *World Trade Organization (WTO)* yang bertujuan untuk memastikan bahwa aturan dan regulasi kesehatan dan sanitasi yang diterapkan oleh negara-negara anggota dalam perdagangan internasional didasarkan pada prinsip-prinsip ilmiah dan tidak diskriminatif. Perjanjian ini memungkinkan negara-negara untuk menerapkan tindakan-tindakan sanitasi dan fitosanitasi yang diperlukan untuk melindungi kesehatan manusia, hewan, dan tumbuhan, namun dalam batas yang sesuai dengan komitmen-komitmen internasional, sehingga tidak menimbulkan hambatan yang tidak wajar terhadap perdagangan internasional.<sup>28</sup>

*SPS Agreement* juga memuat ketentuan tentang harmonisasi standar internasional dan pengakuan persamaan perlindungan, serta mekanisme konsultasi antara negara-negara anggota untuk menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan penerapan perjanjian ini.

- 4) *United Nations Guidelines for Consumer Protection*.

Seperangkat panduan yang disiapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk memberikan kerangka kerja bagi negara-negara anggota dalam melindungi konsumen

<sup>27</sup> “Naskah Akademik Ratifikasi Konvensi PBB Mengenai Kontrak Jual Beli Barang Internasional.”

<sup>28</sup> Supriyatni, Adolf, and Primandasetio, “Pengakuan Sertifikasi Halal Secara Internasional. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah.”

dalam konteks global. Panduan ini mencakup berbagai topik seperti hak konsumen, informasi produk dan layanan, jaminan, pemeliharaan dan perbaikan, perlindungan privasi, penyelesaian sengketa, dan kerja sama internasional. Panduan ini memberikan standar dan pedoman yang penting untuk pengembangan hukum dan kebijakan perlindungan konsumen oleh negara-negara anggota PBB. Panduan ini pertama kali diterbitkan pada tahun 1985 dan telah diperbarui beberapa kali sejak itu.

Panduan ini juga diberikan untuk memperbaiki dan meningkatkan perlindungan konsumen di seluruh dunia, termasuk dalam perdagangan elektronik. Pedoman ini juga menyediakan kerangka kerja untuk mengembangkan dan melaksanakan undang-undang dan kebijakan perlindungan konsumen.

5) *European Union Consumer Protection Cooperation Regulation.*

Suatu peraturan yang ditetapkan oleh Uni Eropa untuk melindungi konsumen dalam transaksi *E-Commerce* lintas negara anggota Uni Eropa.<sup>29</sup> Peraturan ini memperkuat kerja sama antara otoritas nasional yang bertanggung jawab atas perlindungan konsumen di negara-negara anggota Uni Eropa. Peraturan ini juga memungkinkan otoritas nasional untuk melakukan investigasi dan tindakan hukum terhadap pelanggaran konsumen lintas negara. Dengan demikian, peraturan ini memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen di Uni Eropa.

6) *Model Law on Electronic Commerce and Model Law on Electronic Signatures dari United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL).*<sup>30</sup>

Dua perangkat hukum internasional yang dirancang untuk memberikan pedoman bagi negara-negara dalam mengatur perdagangan elektronik dan penggunaan tanda tangan elektronik. Model hukum ini memberikan kerangka hukum yang konsisten dan terukur bagi negara-negara dalam mengatur isu-isu hukum yang berkaitan dengan perdagangan elektronik, termasuk pengakuan hukum dan keabsahan kontrak elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik, dan perlindungan konsumen dalam e-commerce. *Model Law on Electronic Commerce* pertama kali diterbitkan pada tahun 1996, sementara *Model Law on Electronic Signatures* diterbitkan pada tahun 2001.

Dalam *e-commerce*, perlindungan konsumen menjadi lebih kompleks karena pembeli dan penjual seringkali berada di negara yang berbeda dan tunduk pada sistem hukum yang berbeda. Oleh karena itu, penting bagi negara-negara untuk bekerja sama dan mengadopsi standar internasional untuk memastikan perlindungan konsumen yang konsisten dan efektif dalam perdagangan elektronik.

## KESIMPULAN

Transaksi E-Commerce internasional, perlindungan konsumen menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini terkait dengan kepentingan konsumen untuk mendapatkan produk atau layanan yang berkualitas, aman, dan tidak mengecewakan. Berbagai aturan dan regulasi telah dibuat untuk melindungi konsumen dalam transaksi E-Commerce internasional, baik dalam tingkat nasional maupun internasional.

Di tingkat internasional, beberapa aturan yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi E-Commerce meliputi *Model Law on Electronic Commerce dan Model Law on Electronic Signatures* dari *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)*, *Agreement on Consumer Protection* yang dibuat oleh *World Trade Organization (WTO)*, dan *United Nations Guidelines for Consumer Protection*. Namun demikian, kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi E-Commerce internasional masih menjadi masalah. Hal ini terkait dengan

<sup>29</sup> Sanyoto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce."

<sup>30</sup> "Naskah Akademik Ratifikasi Konvensi PBB Mengenai Kontrak Jual Beli Barang Internasional."

keterbatasan yurisdiksi dalam menangani sengketa transaksi E-Commerce antarnegara, perbedaan regulasi antar negara yang sering kali membingungkan konsumen, serta masalah keamanan dan privasi dalam transaksi e-commerce.

Untuk itu, diperlukan kerja sama antarnegara dalam mengatasi masalah ini. Selain itu, para pelaku E-Commerce juga perlu memperhatikan perlindungan konsumen sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan komitmen untuk menjaga kepercayaan konsumen. Dalam hal ini, bank juga memegang peran penting dalam menciptakan praktek kebiasaan yang mengikat stakeholders lainnya yang terkait dengan transaksi e-commerce.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolf, Huala. *Dasar-Dasar Hukum Kontrak Internasional*. Bandung: Refika Aditama, 2007.
- Aprita, Serlika, and Rio Adhitya. *HUKUM PERDAGANGAN INTERNASIONAL*. Edited by Risty Mirsawati. 1st ed. Depok: Rajawali Press, 2020.
- Ariswanto, Dery. "Tinjauan Sumber-Sumber Hukum Dan Kaitannya Dengan Perkembangan Hukum Kontrak Internasional." *TAHKIM: Jurnal Hukum Dan Syariah* 17, no. 2 (2021): 159–72.
- Azizah, Agustine. "Kajian Yuridis Putusan Mahkamah Agung Dalam Penyelesaian Sengketa Pada Perusahaan Leasing Dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Panorama Hukum* 6, no. 1 (2021): 1–10.
- Harits, Muhammad, and Rizka Nurliyantika. "SENGKETA E-COMMERCE DAN PENYELESAIANNYA MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION." In *BUNGA RAMPAI PEMIKIRAN-PEMIKIRAN KEILMUWAN, MASYARAKAT, DAN KENEGARAAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM INTERNASIONAL EDISI II*, 2nd ed., 2:132–46. Palembang: Unsri Press, 2022.
- Indrajit, Richardus Eko. "Metodologi Pengembangan Rencana Strategis Sistem Informasi Berbasis Arsitektur Enterprise Holistik Dan Terpadu," n.d.
- Molle, Ari Apriatman, T eng Berlianty, and Agustina Balik. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk." *Pattimura Law Study Review* 1, no. 1 (2023): 1–15.
- "Naskah Akademik Ratifikasi Konvensi PBB Mengenai Kontrak Jual Beli Barang Internasional," 2013.
- Ramadani, Tamara Mutiara, and Rizka Nurliyantika. "Tanda Tangan Elektronik Dalam Kontrak Bisnis Internasional" 5, no. 1 (2022): 87–96. <https://doi.org/10.28946/slrev.Vol5.Iss1.603.pp71-85.2>.
- Sahetapy, Wilma Laura. "Identitas, Legalitas Dan Lokasi Usaha Dalam E-Commerce." *DiH Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 27 (2018): 41–52.
- Sanyoto, Liyani Dewi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Spektrum Hukum* 14, no. 1 (2017): 1–16.
- Supriyatni, Renny, Huala Adolf, and Shandy Primandasetio. "Pengakuan Sertifikasi Halal Secara Internasional. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah," 2022.
- Syahrin, Muhammad Alvi. "Menakar Kedaulatan Negara Dalam Perspektif Keimigrasian." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 18, no. 1 (2018): 43–58.