

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia yang Dirugikan Akibat Pembelian Produk Palsu dari Pelaku Usaha Luar Negeri Melalui E-Commers

Forms of Legal Protection for Indonesian Consumers Suffering Losses from the Purchase of Counterfeit Products from Foreign Business Actors through E-Commerce

Yessa Firdasari, Made Warka

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: yessafirdasari07@gmail.com

Abstract: *The expansion of electronic commerce has greatly facilitated access for Indonesian consumers to purchase goods offered by foreign business actors. However, this convenience also contributes to the rising circulation of counterfeit items, particularly in the fashion sector, which can result in both material and non-material losses for consumers. This research examines the legal responsibility of foreign sellers and evaluates the effectiveness of consumer protection mechanisms provided under the Consumer Protection Act, the Electronic Information and Transactions Act, and Government Regulation No. 80 of 2019 on Electronic Commerce. Using a normative juridical approach, the study reveals that although these regulations establish a legal foundation for consumers to claim compensation, their implementation remains constrained by several challenges, including difficulties in pursuing foreign businesses, limited jurisdiction, obstacles in proving counterfeit goods, and inadequate oversight by e-commerce platforms. The findings indicate that preventive and repressive legal protections have not yet operated optimally in cross-border online transactions. Strengthening marketplace supervision, requiring foreign business actors to appoint local representatives, enhancing international cooperation, and improving consumer awareness are essential measures to mitigate losses arising from counterfeit products.*

Abstrak: Perdagangan berbasis elektronik (e-commerce) memberi peluang yang sangat luas bagi konsumen di Indonesia untuk membeli produk dari pelaku usaha yang berada di luar negeri. Namun, kemudahan tersebut juga membuka ruang bagi meningkatnya peredaran barang tiruan, terutama pada sektor fashion, yang menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun nonmateriil bagi konsumen. Penelitian ini berfokus pada analisis tanggung jawab hukum pelaku usaha asing serta menilai sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen berjalan efektif berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai PMSE. Dengan metode penelitian yuridis normatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah memberikan landasan bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan menindak pelaku usaha yang berada di luar yurisdiksi Indonesia, hambatan dalam pembuktian keaslian produk, serta belum optimalnya pengawasan yang dilakukan oleh marketplace. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa mekanisme perlindungan hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, belum sepenuhnya memberikan kepastian dan jaminan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi lintas negara. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem pengawasan oleh platform e-commerce, penerapan kewajiban bagi pelaku usaha asing untuk memiliki perwakilan di Indonesia, peningkatan kerja sama internasional, serta peningkatan literasi konsumen untuk meminimalkan risiko terjadinya kerugian akibat produk palsu.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17922316>

Article History

Received: December 06, 2025

Revised: December 09, 2025

Published: December 11, 2025

Keywords :

consumer protection, e-commerce, counterfeit goods, foreign business actors, PMSE.

Kata kunci:

perlindungan konsumen, e-commerce, produk tiruan, pelaku usaha asing, PMSE.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan internet telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan di Indonesia, terutama melalui hadirnya platform *e-commerce* yang

memungkinkan konsumen mengakses produk dari berbagai negara secara cepat dan praktis. Globalisasi perdagangan digital ini menciptakan peluang ekonomi sekaligus tantangan hukum baru, karena konsumen tidak lagi hanya berinteraksi dengan pelaku usaha domestik, tetapi juga dengan entitas usaha luar negeri yang seringkali tidak memiliki kedudukan fisik ataupun perwakilan di Indonesia. Kondisi ini semakin kompleks ketika banyak pelaku usaha asing memanfaatkan platform *e-commerce* untuk memasarkan produk fashion palsu dengan harga rendah, sehingga menimbulkan berbagai bentuk kerugian bagi konsumen, baik kerugian finansial, rasa tertipu, gangguan emosional, hingga risiko terhadap kesehatan apabila produk tersebut memiliki kualitas buruk. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme perlindungan konsumen yang komprehensif menjadi sangat mendesak di tengah meningkatnya volume transaksi lintas negara.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam mekanisme transaksi perdagangan, di mana *e-commerce* menjadi sarana utama bagi konsumen untuk memperoleh barang dan jasa secara praktis, termasuk dari pelaku usaha luar negeri. Fenomena ini membawa peluang sekaligus persoalan baru, salah satunya meningkatnya peredaran produk palsu yang diperdagangkan melalui platform digital, terutama pada sektor fashion yang merupakan kategori barang paling rentan dipalsukan.¹ Situasi lintas batas ini menimbulkan tantangan yuridis karena banyak pelaku usaha asing tidak memiliki keberadaan fisik ataupun perwakilan resmi di Indonesia, sehingga menyulitkan proses pengawasan dan penegakan hukum ketika konsumen mengalami kerugian.² Dalam konteks demikian, kebutuhan akan mekanisme perlindungan konsumen yang komprehensif dan adaptif terhadap dinamika digital menjadi semakin penting. Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat Indonesia dan memperluas akses terhadap produk luar negeri melalui platform *e-commerce*. Namun, peningkatan keterhubungan ini juga menyebabkan maraknya peredaran produk palsu terutama pada kategori fashion yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen. Tantangan menjadi semakin kompleks karena banyak pelaku usaha asing tidak memiliki keberadaan fisik maupun perwakilan hukum di Indonesia, sehingga proses pengawasan dan pemulihan hak konsumen menjadi sulit diwujudkan. Dalam konteks tersebut, keberadaan sistem perlindungan konsumen yang kuat dan adaptif terhadap karakter transaksi elektronik lintas negara menjadi sangat penting.³

Di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* dirancang melalui pendekatan ganda yang mencakup dua jenis perlindungan utama, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif bertujuan meminimalkan risiko kerugian sejak sebelum transaksi berlangsung, yang mencakup kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, verifikasi identitas penjual, keharusan marketplace menyelenggarakan sistem yang aman, penyaringan konten produk, hingga pengawasan terhadap barang impor kecil yang masuk melalui mekanisme kiriman. Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE, serta ketentuan kepabeanan, secara normatif telah menetapkan standar perilaku dan pengawasan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha maupun penyelenggara platform digital. Namun, praktiknya menunjukkan bahwa mekanisme preventif tersebut belum sepenuhnya efektif, terutama karena keterbatasan teknologi moderasi konten, besarnya jumlah penjual asing yang tidak terdaftar, serta sulitnya menjangkau pihak di luar yurisdiksi Indonesia.

Sementara itu, perlindungan hukum represif menjadi instrumen pemulihan ketika konsumen telah mengalami kerugian akibat penerimaan produk palsu atau tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Mekanisme ini meliputi penyelesaian sengketa melalui platform marketplace, pengaduan

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, 2000

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, 2011.

³ Ahmad M. Ramli, *Cyberlaw: Hukum Telematika dan Informasi Elektronik*, Refika Aditama, 2004.

kepada BPSK atau lembaga perlindungan konsumen, gugatan perdata ke pengadilan, hingga penegakan sanksi pidana terhadap pelanggaran yang memenuhi unsur tindak kriminal. Eksistensi *Online Dispute Resolution* (ODR) juga semakin relevan dalam sengketa e-commerce lintas negara, karena menawarkan proses yang lebih cepat, terjangkau, dan sesuai dengan karakter transaksi digital.⁴ Namun efektivitas perlindungan represif masih terhambat oleh masalah pembuktian, ketidakjelasan identitas pelaku usaha asing, kendala eksekusi putusan lintas negara, serta minimnya mekanisme kerja sama internasional dalam penegakan perlindungan konsumen. Dengan demikian, tantangan ini menegaskan perlunya penguatan regulasi, peningkatan kapasitas pengawasan platform digital, serta edukasi konsumen agar transaksi e-commerce lintas batas dapat berlangsung dengan tingkat keamanan dan kepastian hukum yang optimal.

METODE PENDEKATAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma hukum, asas hukum, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara. Metode ini digunakan untuk menganalisis pertanggungjawaban pelaku usaha luar negeri, peredaran produk fashion palsu, serta efektivitas regulasi nasional seperti UUPK, UU ITE, PP PMSE, UU Merek, dan ketentuan kepabeanaan.

Penelitian ini menerapkan dua pendekatan, yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) untuk menelaah aturan hukum yang mengatur aktivitas perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen, serta Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) untuk memahami prinsip-prinsip hukum seperti product liability, itikad baik, yurisdiksi, dan teori-teori dalam Hukum Perdata Internasional terkait pilihan hukum dalam transaksi lintas batas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Preventif (*Preventive Legal Protection*)

Perlindungan hukum preventif dalam transaksi e-commerce lintas negara memiliki fungsi utama mencegah terjadinya kerugian pada konsumen sebelum transaksi berlangsung. Dalam konteks perdagangan digital yang semakin berkembang, terutama dengan meningkatnya akses konsumen Indonesia terhadap produk dari pelaku usaha luar negeri, langkah-langkah preventif menjadi instrumen penting untuk mengurangi risiko penipuan, misinformasi, maupun peredaran produk fashion palsu yang marak di marketplace internasional.⁵ Sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan perdagangan digital terbesar di Asia Tenggara, Indonesia membutuhkan sistem perlindungan preventif yang mampu menyaring pelaku usaha dan produk yang berpotensi merugikan konsumen sejak tahap awal transaksi.

Fondasi utama perlindungan preventif diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang pada Pasal 4 memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta hak atas keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan produk. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Pasal 7 UUPK yang menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang akurat, serta menjamin mutu barang yang diperdagangkan. Kewajiban-kewajiban ini pada dasarnya bersifat preventif karena dirancang untuk memastikan bahwa produk yang dipasarkan

⁴ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (Online) Tle*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011, p.46

⁵ Daniel J. Solove & Woodrow Hartzog, *Privacy and the Digital Consumer*, Yale University Press, 2020, hlm. 45.

termasuk produk dari penjual luar negeri memenuhi standar mutu dan transparansi yang memadai, sehingga potensi kerugian konsumen dapat diminimalisir.

Perlindungan preventif semakin diperjelas dalam PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE, yang mewajibkan pelaku usaha asing untuk mendaftar, memiliki izin, dan menunjuk perwakilan di Indonesia. Ketentuan pada Pasal 15 PP PMSE memberikan tugas kepada marketplace untuk memverifikasi identitas pedagang, termasuk pedagang asing. Verifikasi ini berfungsi mencegah penjual anonim yang kerap menjadi sumber peredaran produk palsu, khususnya produk fashion yang menjadi salah satu kategori barang paling mudah dipalsukan.⁶ Dengan demikian, regulasi ini memperkuat mekanisme preventif melalui verifikasi administratif.

Marketplace sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) juga dibebani kewajiban oleh UU ITE Pasal 15, yaitu memastikan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Dalam praktiknya, ketentuan ini mengharuskan marketplace menyediakan sistem yang mampu mendeteksi konten ilegal, termasuk gambar atau deskripsi produk yang mengindikasikan pemalsuan merek. Langkah ini sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, yang dalam Pasal 100 menetapkan pemalsuan merek sebagai tindak pidana. Dengan demikian, pengawasan konten pada marketplace memiliki dimensi preventif sekaligus represif terhadap pelaku usaha asing yang menjual produk tiruan. Selain pengawasan marketplace, penelitian ini menunjukkan bahwa negara memiliki peran penting melalui pengawasan kepabeanan, terutama terhadap barang kiriman kecil (*dropshipping*) yang menjadi jalur utama masuknya produk fashion palsu ke Indonesia. Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, Bea Cukai berwenang menahan atau memeriksa barang yang dicurigai palsu atau melanggar hak kekayaan intelektual. Pemeriksaan terhadap barang bernilai rendah menjadi krusial karena banyak produk tiruan dikirim dalam paket kecil yang sulit diawasi secara konvensional. Di sisi lain, perlindungan preventif juga diberikan kepada konsumen melalui kewajiban edukasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf f UUPK, yakni hak konsumen untuk memperoleh pendidikan. Edukasi mengenai risiko pembelian produk palsu, cara mengenali barang asli, dan pentingnya memeriksa reputasi penjual membantu menekan kerugian material dan immaterial konsumen, misalnya rasa tertipu atau kehilangan kepercayaan terhadap marketplace.

Dalam konteks perdagangan digital, Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 turut mengatur kewajiban platform digital untuk melakukan moderasi konten dan menghapus penawaran barang ilegal, termasuk produk palsu. Ketentuan ini memperkuat aspek preventif dengan menyediakan sistem algoritmik untuk mengidentifikasi dan menghapus konten yang melanggar hukum. Selain itu, PP PMSE juga mewajibkan marketplace menyediakan sistem pembayaran aman (*secure payment system*), sehingga dana konsumen tidak langsung diberikan kepada penjual sebelum barang diterima dan diverifikasi. Ketentuan mengenai mekanisme pengembalian dana dan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 16 UUPK juga berfungsi sebagai benteng preventif yang memastikan konsumen tidak mengalami kerugian total apabila barang yang diterima tidak asli atau tidak sesuai deskripsi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif terhadap konsumen Indonesia dalam transaksi *e-commerce* lintas negara merupakan kombinasi dari instrumen administratif, perdata, dan pidana. Meskipun kerangka hukumnya telah cukup komprehensif, efektivitas perlindungan tersebut masih sangat bergantung pada

⁶ Staake, T. & Fleisch, E., *Countering the Counterfeiters: The Fight Against Fake Goods*, Springer, 2008, hlm. 12–15.

implementasi marketplace dan kemampuan negara dalam mengawasi arus impor barang kiriman kecil. Namun demikian, keberadaan perlindungan preventif yang kuat tetap menjadi fondasi utama dalam mencegah masuk dan tersebarnya produk fashion palsu dari pelaku usaha luar negeri melalui platform digital.

2. Perlindungan Hukum Represif (*Repressive Legal Protection*)

Perlindungan hukum bersifat represif muncul setelah konsumen mengalami kerugian; fungsinya adalah memulihkan hak korban dan memberikan sanksi yang sesuai kepada pelaku usaha. Dalam ranah *e-commerce* lintas negara, instrumen represif mencakup rangkaian pilihan: mekanisme pengaduan pada platform, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif atau pengadilan, tuntutan perdata untuk ganti rugi, tindakan administratif terhadap penyelenggara sistem elektronik, hingga penindakan pidana bila terpenuhi unsur-unsurnya. Landasan normatif untuk mekanisme tersebut tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terutama Pasal 19 yang mewajibkan pelaku usaha memberi ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang timbul dari konsumsi barang atau jasa.⁷

Dalam praktik, sengketa *e-commerce* timbul dari berbagai sumber: misdeskripsi produk, pengiriman barang palsu, kegagalan pengembalian dana, atau praktik penjualan yang menipu. Ketika transaksi melibatkan pelaku usaha asing, persoalan yurisdiksi dan forum menjadi sentral siapa yang berhak mengadili dan hukum mana yang berlaku. UU ITE memberikan kerangka yang relevan dengan mengakui kebebasan para pihak dalam memilih hukum dan forum (Pasal 18), namun kebebasan itu tidak serta-merta mengatasi kesulitan eksekusi putusan terhadap pelaku di luar negeri.⁸ Hal ini menempatkan kedua aspek hak untuk memperoleh ganti rugi dan kemampuan menegakkan putusan sebagai dua persoalan berbeda yang harus dihadapi secara bersamaan.

Prinsip konsensus para pihak (*agreement*) dan prinsip kebebasan memilih mekanisme penyelesaian sengketa (*party autonomy*) menjadi pijakan penting dalam penyelesaian sengketa lintas negara. Dalam banyak kontrak elektronik, klausul pilihan hukum atau forum putusan (*choice of law/choice of forum*) jika dicantumkan akan memperjelas prosedur penyelesaian. Namun, fakta lapangan menunjukkan tidak sedikit transaksi ritel daring tidak memasukkan klausul tersebut, sehingga penerapan prinsip-prinsip Hukum Perdata Internasional diperlukan untuk menentukan hukum yang relevan. Teori-teori seperti *lex loci contractus*, *lex loci solutionis*, *proper law*, atau *most characteristic connection* membantu pengadilan atau arbitrator menentukan hukum yang paling sesuai.⁹

Dari sisi penegakan hukum pidana, asas *ultimum remedium* menuntut supaya sanksi pidana ditempatkan sebagai upaya terakhir. Penerapan pidana terhadap peredaran produk palsu misalnya pemalsuan merek atau penipuan harus melalui tahap perdata atau administratif terlebih dahulu kecuali bila unsur pidana terpenuhi secara jelas.⁵ Pendekatan ini menjaga proporsionalitas dan mencegah kriminalisasi yang berlebihan terhadap pelaku usaha kecil, sekaligus memastikan bahwa pemulihan (*reparation*) bagi korban dapat diupayakan lebih dahulu melalui mekanisme perdata. Literatur tentang *restorative justice* menegaskan pula pentingnya fokus pada pemulihan korban dalam proses penegakan hukum.

Mekanisme ganti rugi dalam ranah perdata merupakan instrumen utama pemulihan bagi konsumen. Berdasarkan KUHPerdata (wanprestasi, delik perdata) dan diperkuat oleh

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, 2000, hlm. 78–82.

⁸ Ahmad M. Ramli, *Cyberlaw: Hukum Telematika dan Informasi Elektronik*, Refika Aditama, 2004, hlm. 110–115.

⁹ H. L. H. Lucardie (editor), *Conflict of Laws in International Commercial Transactions*, (pilih edisi relevan).

UUPK Pasal 19, konsumen berhak menuntut penggantian kerugian materiil maupun kompensasi immateriil apabila terbukti terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dalam kasus pembelian fashion palsu, klaim wanprestasi (barang tidak sesuai spesifikasi) dan pelanggaran HKI dapat menjadi basis gugatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa apabila bukti-bukti elektronik (transaksi, chat, bukti transfer, foto barang) dapat dikumpulkan, peluang konsumen memperoleh putusan yang menguntungkan cukup besar, asalkan yurisdiksi dan eksekusi putusan dapat dijamin. Namun hambatan praktis signifikan teridentifikasi:

1. pembuktian keaslian barang sering memerlukan pemeriksaan teknis atau konfirmasi dari pemilik merek;
2. identitas penjual asing sulit ditelusuri; dan
3. pelaksanaan putusan terhadap pihak di luar negeri memerlukan kerja sama internasional atau prosedur pengakuan putusan asing yang memakan waktu. Temuan ini mencerminkan bahwa kemenangan di meja pengadilan domestik tidak otomatis menjamin pemulihan praktis bagi konsumen bila pelaku usaha tidak berada dalam jangkauan hukum nasional.

Sebagai respons terhadap hambatan tersebut, jalur non-litigasi seperti BPSK, mediasi, dan penyelesaian melalui marketplace sering kali menjadi jalan pertama yang dipilih konsumen. Platform marketplace umumnya menyediakan mekanisme refund/return dan dispute resolution internal efektivitasnya tergantung pada kebijakan masing-masing penyelenggara dan kemampuan mereka menengahi antara konsumen dan penjual. Namun jika penyelesaian internal gagal, konsumen dapat mengangkat perkara ke BPSK, pengadilan negeri, atau bahkan menempuh arbitrase bila klausul arbitrase ada. Putusan alternatif lembaga seperti BPSK sering lebih cepat dan murah dibanding litigasi biasa.¹⁰

Di ranah administratif, pemerintah dapat menindak penyelenggara yang lalai melalui sanksi administratif (denda, pemblokiran, pembatasan layanan). Kebijakan semacam ini bermanfaat karena bisa segera menghentikan aktivitas yang merugikan konsumen tanpa menunggu proses perdata/pidana yang panjang. Studi membandingkan menunjukkan bahwa kombinasi sanksi administratif pada platform dan tindakan penegakan terhadap pelaku (perdata/pidana) memberikan efek pencegahan yang lebih besar. Mengingat banyaknya kendala lintas negara, kerja sama internasional dan mekanisme mutual legal assistance (MLA) menjadi unsur krusial untuk memastikan efektivitas represif. Negara dapat menempuh perjanjian bilateral atau bergabung dalam forum multilateral untuk memfasilitasi penelusuran identitas penjual, pertukaran bukti, dan pengakuan putusan. Literatur hukum internasional menunjukkan bahwa harmonisasi aturan e-commerce dan penguatan mekanisme ODR lintas batas dapat menutup celah enforcement yang selama ini dimanfaatkan penjual asing.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa instrumen represif di Indonesia perdata, pidana, administrasi, dan mekanisme non-litigasi pada prinsipnya memadai untuk memulihkan hak konsumen dan memberi sanksi kepada pelaku. Namun efektivitas nyata sangat bergantung pada (a) kemampuan pembuktian (termasuk bukti elektronik dan verifikasi merek), (b) keterjangkauan identitas dan aset pelaku, (c) kesiapan marketplace sebagai pihak perantara yang kooperatif, dan (d) adanya kerja sama lintas negara untuk pelaksanaan putusan. Oleh karena itu, rekomendasi yang logis adalah memperkuat kapabilitas forensik bukti elektronik, memperjelas kewajiban verifikasi identitas penjual asing, memperluas mekanisme ODR internasional, serta meningkatkan kerja sama hukum antarnegara untuk memfasilitasi eksekusi putusan.

¹⁰ Shidarta, op. cit., hlm. 150–162 (mengenai BPSK dan alternatif non-litigasi).

3. Praktik Perlindungan terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* di Indonesia

Pemerintah Indonesia menyediakan dua jalur utama untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang muncul dari transaksi *e-commerce*, yaitu jalur non-litigasi (alternatif di luar pengadilan) dan jalur litigasi (pengadilan). Pilihan ini memberi fleksibilitas bagi konsumen untuk menempuh prosedur yang paling sesuai dengan karakter sengketa, terutama bila nilai klaim relatif kecil dan memerlukan penyelesaian cepat.

Jalur non-litigasi mencakup mekanisme seperti mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Keunggulan metode ini terletak pada biaya yang lebih rendah, prosedur yang lebih sederhana, dan kemungkinan penyelesaian lebih cepat dibanding litigasi konvensional faktor yang relevan untuk sengketa *e-commerce* yang sering bersifat transaksional dan bernilai kecil.

Perkembangan teknologi mendorong berkembangnya *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai bentuk modern dari APS; ODR memanfaatkan sarana digital untuk negosiasi, mediasi, atau arbitrase sehingga memungkinkan pihak-pihak yang terpisah secara geografis untuk berunding tanpa perlu hadir secara fisik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ODR sangat sesuai dengan karakter sengketa *e-commerce* lintas negara karena menawarkan efisiensi waktu dan biaya sekaligus memperkaya akses penyelesaian bagi konsumen. Landasan hukum untuk penggunaan forum alternatif ini juga didukung oleh ketentuan UU ITE (Pasal 18 ayat 4) yang memberi kebebasan kepada para pihak untuk memilih forum penyelesaian sengketa yang mereka anggap paling tepat. Namun kebebasan tersebut tidak selalu menyelesaikan masalah praktis seperti eksekusi terhadap pihak asing bila putusan sudah ada.

Jalur litigasi tetap tersedia sebagai alternatif jika mekanisme non-litigasi gagal atau tidak dipilih. UU ITE (Pasal 38) dan UUPK (Pasal 45) memberi hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan perdata terhadap penyelenggara sistem elektronik maupun pelaku usaha yang merugikan. Praktik empiris menunjukkan bahwa litigasi sering dipilih bila tuntutan memerlukan kepastian hukum formal atau bila aspek pidana ikut terlibat.

Pengakuan dan penerimaan alat bukti elektronik oleh pengadilan (UU ITE Pasal 5) memberi keuntungan praktis bagi konsumen *e-commerce* karena bukti-bukti transaksi (rekaman pembayaran, screenshot percakapan, nomor resi, dsb.) dapat dijadikan dasar gugatan. Penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan bukti elektronik meningkatkan peluang pembuktian bagi konsumen asalkan data dapat terjaga integritas dan keasliannya.¹¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memperluas subjek yang berhak mengajukan gugatan (Pasal 46), termasuk konsumen individu, kelompok konsumen, LPKSM, atau bahkan pemerintah dalam kasus kerugian masif. Hal ini memperkuat akses kolektif terhadap penyelesaian hukum ketika banyak konsumen dirugikan oleh praktik penjualan produk palsu. Dari sisi pembuktian substansial, prinsip *product liability* dalam UUPK mempermudah posisi konsumen karena beban pembuktian terhadap adanya unsur kesalahan bukan sepenuhnya berada pada konsumen; konsumen cukup menunjukkan produk diterima dalam kondisi tidak sesuai dan menimbulkan kerugian. Praktik lapangan memperlihatkan bahwa prinsip ini menjadi instrumen penting untuk menuntut ganti rugi atas produk palsu. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan kendala signifikan: nilai klaim kecil membuat litigasi menjadi tidak ekonomis biaya administrasi, biaya advokat, dan biaya eksekusi seringkali melebihi nilai

¹¹ Shidarta, op. cit., hlm. 220–230 (mengenai ekonomi litigasi dan BPSK).

sengketa sehingga konsumen cenderung mengandalkan mekanisme internal marketplace atau tidak melanjutkan perkara ke pengadilan. Kondisi ini melemahkan akses vindikasi hukum bagi korban transaksi e-commerce.¹¹

Mekanisme penyelesaian yang disediakan marketplace (*refund, return, dispute handling*) sering menjadi jalur pertama penyelesaian dan efektif bila platform bersikap responsif. Namun efektivitas ini sangat bergantung pada kebijakan internal marketplace, kapasitas moderasi, dan ketentuan verifikasi penjual sehingga peran regulator dan penerapan standar dalam PP PMSE menjadi penting untuk menjamin konsistensi perlindungan.¹² Untuk sengketa lintas negara, hambatan terbesar adalah pelaksanaan putusan. Putusan pengadilan domestik atau keputusan arbitrase tidak otomatis dapat dieksekusi terhadap penjual asing tanpa mekanisme pengakuan dan bantuan hukum lintas negara. Oleh karena itu, penelitian menegaskan perlunya peningkatan kerja sama internasional dan mekanisme penerimaan putusan asing atau perjanjian bilateral yang mempermudah eksekusi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi instrument non-litigasi yang efisien (termasuk ODR), litigasi yang dilengkapi bukti elektronik, serta tindakan administratif terhadap platform menjadi formula yang paling realistis untuk memulihkan hak konsumen di era *e-commerce*. Namun keberhasilan formula ini mensyaratkan interoperabilitas kebijakan antara otoritas domestik, marketplace, dan mitra internasional.¹³ Secara ringkas, praktik perlindungan konsumen di Indonesia telah membangun kerangka hukum yang komprehensif, tetapi efektivitasnya masih terganggu oleh masalah ekonomi litigasi, hambatan yurisdiksi, dan keterbatasan kapasitas platform dalam memoderasi dan mengeksekusi penyelesaian. Rekomendasi yang muncul dari temuan ini antara lain: pengembangan ODR nasional/internasional yang diakui, standar minimal penanganan dispute oleh marketplace, serta penguatan kerja sama internasional untuk penegakan putusan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun *e-commerce* lintas negara memberikan kemudahan akses bagi konsumen Indonesia, perkembangan tersebut juga meningkatkan risiko kerugian, terutama akibat peredaran produk palsu dari pelaku usaha luar negeri. Sistem perlindungan konsumen Indonesia pada dasarnya telah menyediakan dua instrumen utama, yaitu perlindungan preventif dan represif, yang bekerja melalui UUPK, UU ITE, PP PMSE, serta regulasi terkait kepabeanaan dan hak kekayaan intelektual. Perlindungan preventif telah berupaya mengurangi potensi kerugian konsumen melalui kewajiban transparansi informasi, verifikasi penjual, pengawasan konten digital, sistem pembayaran aman, serta edukasi konsumen. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala, seperti lemahnya pengawasan marketplace dan sulitnya mengontrol pelaku usaha asing. Perlindungan represif, yang meliputi mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dan litigasi, memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi setelah kerugian terjadi. Walaupun instrumen seperti APS, ODR, dan litigasi telah tersedia, efektivitasnya masih terbatas akibat hambatan yurisdiksi, biaya litigasi yang tinggi, serta kurangnya regulasi khusus terkait penyelesaian sengketa online. Secara keseluruhan, kerangka hukum Indonesia telah menyediakan dasar perlindungan, namun penerapannya belum optimal dalam menghadapi kompleksitas transaksi digital lintas negara.

¹² Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; Permenkominfo No. 5 Tahun 2020; Celina Tri Siwi Kristiyanti, op. cit., hlm. 210–225.

¹³ Cheshire, North & Fawcett, *Private International Law*, Oxford University Press (edisi relevan), hlm. 210–240.

Diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan marketplace, serta kerja sama internasional agar perlindungan konsumen dapat berjalan lebih efektif.

REFERENSI

- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Ramli, A. M. (2004). *Cyberlaw: Hukum Telematika dan Informasi Elektronik*. Refika Aditama.
- Basarah, M. (2011). *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Tradisional dan Modern (Online TLE)*. Genta Publishing.
- Solove, D. J., & Hartzog, W. (2020). *Privacy and the Digital Consumer*. Yale University Press.
- Staaek, T., & Fleisch, E. (2008). *Countering the Counterfeiters: The Fight Against Fake Goods*. Springer.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (pp. 78–82). Grasindo.
- Ramli, A. M. (2004). *Cyberlaw: Hukum Telematika dan Informasi Elektronik* (pp. 110–115). Refika Aditama.
- Lucardie, H. L. H. (Ed.). (Tahun sesuai edisi terkait). *Conflict of Laws in International Commercial Transactions*. (Penerbit sesuai edisi).
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (pp. 150–162). Grasindo.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (pp. 220–230). Grasindo.
- Pemerintah Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.
- Kementerian Kominfo. (2020). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik*.
- Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen* (pp. 210–225). Sinar Grafika.
- Cheshire, North, & Fawcett. (Tahun sesuai edisi). *Private International Law* (pp. 210–240). Oxford University Press.