

Perlindungan Hak-hak Konsumen *E-Commerce* dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional

By: Saefudin** Riḡa Laely Ikayanti**

Abstract

In economy, consumers are usually placed as sub sides, their rights are ignored. On the contrary, producers/capitalist are always prioritied. Moreover, it develops cyber economy such as e-commerce, e-trading, dropship and so on, the consumers position is weaker vis a vis producers'. Therefore, state must be present in regulating and protecting consumers. Besides, global economy activities require the intervension of global and regional institution. This writing describes the concept of consumers protection in the psoitive law of Indonesia and international covenant, especially related to e-commerce.

Abstrak

Konsumen dalam kegiatan ekonomi biasanya diposisikan sebagai pihak yang dikesampingkan hak-haknya, sebaliknya kepentingan produsen/kapitalis senantiasa dinomorsatukan. Apalagi dalam kegiatan ekonomi yang terjadi di dunia maya seperti e-commerce, e-trading, dropship dan lain-lain, posisi konsumen semakin tambah lemah di hadapan produsen. Dalam kondisi semacam itu mestinya negara hadir terutama dalam wujud hukum yang mengatur dan memberi perlindungan kepada konsumen. Di samping itu, dinamika kegiatan ekonomi yang sudah lintas negara (global economy; seperti AFTA, MEA dan lain sebagainya) meniscayakan lembaga-lembaga dunia seperti PBB dan regional seperti ASEAN turut campur untuk melindungi hak-hak konsumen dalam melakukan aktifitas ekonomi. Tulisan ini mengulas konsep perlindungan hak-hak konsumen yang ada dalam hukum positif Indonesia dan konvensi internasional khususnya berkaitan dengan kegiatan transaksi elektronik atau e-commerce

Kata Kunci: Perlindungan, konsumen, e-commerce.

A. Pendahuluan

Masyarakat dunia saat ini sedang tertimpa apa yang dikenal dengan *risk society* yaitu proses perkembangan masyarakat modern yang ditandai

**Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Email: saif_struggler@yahoo.co.id.

**Mahasiswa Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Email: riezhaaverroes.yahoo.co.id

...

dengan meningkatnya risiko kehidupan sosial, ekonomi dan politik.¹ Khusus dalam bidang ekonomi, risiko yang paling berat dipikul oleh konsumen.

Posisi konsumen selama ini selalu berada dalam kondisi yang sangat rentan untuk 'dizolimi' atau minimal dikalahkan oleh kepentingan para produsen (kapital). Kekuasaan juga cenderung untuk berpihak kepada para produsen/kapitalis dan sedikit mengenyampingkan hak-hak konsumen. Kekuasaan dan hukum yang dimilikinya seakan tidak berdaya.

Padahal peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal itu, tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk memilih produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Di samping itu, tidak ada pelaku usaha maupun produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih ada produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.²

Perkembangan yang cukup menggembirakan adalah ketika negara hadir dalam bentuk hukum yang dikaitkan dengan HAM khusus berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen. Baik pada level internasional maupun nasional (Indonesia) sudah mulai dilakukan usaha-usaha untuk melindungi hak-hak konsumen dalam kegiatan ekonomi. Di bawah ini dipaparkan konsep dan bentuk bentuk perlindungan hak-hak konsumen yang ada dalam hukum positif Indonesia dan konvensi internasional.

B. Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang dinyatakan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (3). Perlu ditekankan bahwa negara hukum pada hakikatnya memiliki empat unsur pokok, yaitu: (1) pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus berdasarkan atas hukum atau peraturan perundang-undangan; (2) adanya jaminan terhadap hak asasi manusia; (3) adanya pembagian kekuasaan dalam negara; (4) adanya pengawasan dari badan-badan peradilan.³ Artinya negara Indonesia merupakan negara yang mengakui adanya pembatasan kekuasaan negara dan jaminan perlindungan terhadap HAM dalam

¹Amalinda Savirani, "Ilmu Pemerintahan Masa Depan: Mengadvokasi Politik Pinggiran", dalam *Jurnal Transformasi*, Volume 1, Nomor 1, Yogyakarta, p. 64.

²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), p.21.

³Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: PT. Alumni, 2010), p. 62.

...
konstitusi. Akibatnya, konstitusi menjadi ukuran atau takaran untuk membatasi kekuasaan negara dan pedoman untuk menilai apakah HAM yang tertera dalam konstitusi sudah diwujudkan ke dalam fakta sosial yang konkrit.⁴

Secara teoretis, berfungsinya unsur negara HAM, sebagai pilar yang efektif dalam menjalankan sistem kekuasaan negara yang terbatas, mengharuskan pemerintah memperhatikan dan mewujudkan hak-hak konsumen, karena hak-hak ini jelas termaktub dalam rangkaian ketentuan UUD 1945 Bab X A tentang HAM.⁵ Ketentuan konstitusi ini juga dapat menjelaskan mengapa Ian Ramsay mengatakan bahwa konsumen harus memperoleh peluang untuk mencapai keadilan (*accses to justice*). Agar peluang itu terbuka demi perkembangan hak-hak konsumen, harus ada penataan ulang atas (*redistribution*) hak dan kewajiban, sehingga tercapai keseimbangan daya tawar yang relatif sejajar antara konsumen dan pelaku usaha.⁶

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, meskipun sebagian dari peraturan-peraturan tersebut kini sudah tidak diberlakukan lagi. Dalam beberapa kitab undang-undang juga terdapat beberapa ketentuan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pasca periode kemerdekaan Republik Indonesia sampai dengan tahun 1999, undang-undang Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Namun, pemerintah berusaha untuk memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen tersebut melalui peraturan perundang-undangan yang ada meskipun beberapa peraturan perundang-undangan tersebut belum memenuhi kriteria penegakan hukum yang seharusnya bersifat tegas dan memberikan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen.

Penting dicatat bahwa proporsi hak konsumen untuk memperoleh keadilan sering tergerus oleh kekuatan monopoli pelaku usaha. Untuk melawan hal tersebut, timbul konsep pemikiran yang tujuannya memperkuat hak-hak konsumen. Begitu pentingnya hak-hak konsumen sehingga menimbulkan pendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan *generasi keempat hak asasi manusia*, yang harus menjadi kata kunci bagi perkembangan umat manusia di masa yang akan datang.

Berkaitan dengan pemikiran hak-hak konsumen sebagai *generasi keempat hak asasi manusia* tersebut, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Pasal 4, menentukan 9

⁴*Ibid.*

⁵*Ibid.*

⁶*Ibid.*, p. 63.

...
(sembilan) hak konsumen. Hal ini memberi kesan nyata kepada masyarakat bahwa hak mereka sebagai warga negara dan konsumen benar-benar dilindungi oleh hukum. Dengan tujuan memperkuat hak-hak itu, maka pelaku usaha diharuskan untuk menghormati hak konsumen agar mereka dapat memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang ataupun jasa. Namun, berdasarkan perkembangan zaman yang semakin modern, konsumen tidak lagi melakukan transaksi secara manual, tetapi juga melakukan transaksi secara *online*. Dalam teorinya, pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi secara elektronik tidak termasuk subjek hukum yang diatur UUPK, sehingga hak-hak konsumen kategori ini sering dilanggar oleh pelaku usaha yang menjual produknya secara *online*.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, tidak hanya perlindungan terhadap barang-barang berkualitas rendah, tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Beberapa undang-undang yang dapat dijadikan sebagai sumber hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia, di antaranya adalah:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai menggemakan dan menjadi populer pada sekitar tahun 1970-an, yang ditandai dengan berdirinya Lembaga Swadaya Masyarakat (*nongovernmental organization*) di bidang perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973. Munculnya organisasi nonpemerintah (*nongovernmental organization*) tersebut sebagai bentuk nyata kepedulian akan perlindungan hak-hak konsumen yang lebih baik.

Pelaksanaan perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap, baik dari pelaku usaha maupun konsumen. Pembinaan sikap tersebut dilakukan melalui pendidikan sebagai salah satu media sosialisasi. Karena itu pula pendidikan konsumen diperlukan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.⁷ Dengan munculnya organisasi lembaga swadaya masyarakat tersebut, maka dalam aktivitasnya bertindak mewakili konsumen (*consumer*

⁷Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), p. 7.

...
representation) yang bertujuan untuk melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen.⁸

Kemudian pada 20 April 1999 lahirlah Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen. Pembentukan undang-undang tersebut tidak terlepas dari peran penting gerakan konsumen di Indonesia yang diprakarsai oleh YLKI. Namun, setelah satu semester diberlakukannya UUPK, masih banyak masyarakat konsumen yang belum pernah mendengar tentang keberadaan UUPK. Selain itu, ketidaktahuan konsumen *e-commerce* akan hak-haknya menjadi salah satu penghambat terlaksananya perlindungan hukum bagi dirinya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* mutlak diperlukan. Pasal 1 ayat (1) UUPK menyebutkan, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang sangat luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹¹

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹² (1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati, dan (2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, tetapi juga tindakan

⁸Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, p. 34.

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1).

¹⁰ Pasal 1 Angka 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, p. 22.

¹²Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), p. 152.

...

represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.¹³

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur tentang sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melakukan kecurangan pada konsumen. Sanksi-sanksi tersebut dapat ditemukan dalam Bab XIII Undang-Undang tentang Perlindungan konsumen, yang dimulai dari Pasal 60 sampai dengan Pasal 63. Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terdiri dari:¹⁴

a. Sanksi Administratif;

Pada Pasal 16 UUPK disebutkan bahwa:¹⁵

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, Pasal 26;
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam perundang-undangan.

Sanksi administratif di atas diberlakukan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh para pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
- 2) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
- 3) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya; baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

¹³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, p. 22.

¹⁴Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Nusa Media, 2008), p. 100.

¹⁵Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 16.

...

b. Sanksi Pidana Pokok;

Dalam Pasal 61 UUPK dinyatakan bahwa, “Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.”¹⁶ Sementara dalam Pasal 62 UUPK¹⁷ disebutkan bahwa: *Pertama*, pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah); *Kedua*, pelaku usaha melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); dan *ketiga*, terdapat pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

c. Sanksi Pidana Tambahan.

Dalam Pasal 63 UUPK, “Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa: (1) Perampasan barang tertentu; (2) Pengumuman keputusan hakim; (3) Pembayaran ganti rugi; (4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; dan (5) Pencabutan izin usaha. Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa: (1) Perampasan barang tertentu; (2) Pengumuman keputusan hakim; (3) Pembayaran ganti rugi; (4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; (5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; dan (6) Pencabutan izin usaha. Salah satu jenis hukuman tambahan dalam ketentuan Pasal 63 ini adalah pembayaran ganti rugi. Pembayaran ganti kerugian sebagaimana dimaksudkan dalam pasal ini adalah kurang tepat karena ganti kerugian merupakan kajian dari hukum perdata dan

16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 61.

17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62.

...
bukan hukum pidana. Sedangkan sanksi pidana yang merupakan pembayaran sejumlah uang bukan merupakan ganti kerugian, melainkan denda. Demikian pula dengan hukuman tambahan yang berupa pencabutan izin usaha, hal ini merupakan sanksi administratif.¹⁸

Namun, seiring perkembangan zaman yang diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi telah melahirkan bentuk transaksi baru antara pelaku usaha dengan konsumen, yaitu transaksi melalui media elektronik yang memungkinkan para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen untuk bertransaksi tanpa harus saling bertatap muka dan cukup dengan komunikasi jarak jauh melalui media elektronik. Pada dasarnya, bentuk transaksi ini dapat menjadi pasar yang sangat potensial karena konsumen dapat melakukan transaksi dengan distributor atau produsen (pelaku usaha) di seluruh penjuru dunia dengan biaya yang relatif rendah. Tetapi masalahnya adalah, UUPK mendefinisikan kata 'perlindungan konsumen' dalam pengertian yang limitatif, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen." Artinya, UUPK hanya bertujuan untuk melindungi konsumen yang melakukan transaksi seperti yang berlangsung dalam perdagangan konvensional (*offline*).

Oleh karena itu, tafsiran atas makna 'perlindungan konsumen' yang terdapat dalam UUPK perlu diperluas, agar 'perlindungan konsumen' tidak hanya terpaku pada perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi konvensional, tetapi juga dapat mencakup seluruh aspek 'perlindungan konsumen yang melakukan transaksi secara elektronik (*e-commerce*)', karena pada kenyataannya saat ini banyak konsumen yang sering melakukan transaksi secara *online* dengan menggunakan media internet dan fakta empiris menunjukkan bahwa konsumen yang melakukan transaksi secara elektronik sering tidak dapat meneliti barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Akibatnya, barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan dengan apa yang dideskripsikan pelaku usaha. Tingginya tingkat risiko yang dihadapi oleh konsumen seharusnya disertai pula dengan peningkatan efektivitas perlindungan terhadap hak-hak konsumen itu sendiri.

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Seiring perkembangan zaman yang akhirnya menuntut terjadinya perubahan dalam tatanan perdagangan internasional. Hal itu membuat

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum...*, hlm. 100-106.

...

Indonesia sebagai salah satu negara yang ikut serta dalam seluruh aspek perdagangan internasional merancang sebuah peraturan perundang-undangan yang dapat mendukung terciptanya arus perdagangan yang lancar dan adil.

Liberalisasi perdagangan ini juga menuntut negara-negara maju peratifikasi WTO harus tetap mempersiapkan diri dengan perangkat peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen (*consumer protection act*), karena kondisional oleh rezim perdagangan bebas telah membuat produsen atau pelaku usaha dengan mudah memanfaatkan peluang-peluang yang dibuka oleh sistem perdagangan bebas tersebut.¹⁹ Akibatnya, penyebaran produk barang dan/atau jasa pun menyerbu peluang-peluang pasar yang ada di seluruh dunia tanpa memperhatikan kepentingan-kepentingan konsumen.

Faktanya, liberalisasi perdagangan ini menimbulkan konsekuensi berupa aktivitas bisnis yang dapat dilakukan melalui komunikasi jarak jauh (*distance communication*), sehingga aktivitas bisnis semacam ini memungkinkan konsumen melakukan transaksi melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti; internet, telepon, dan telefax.

Adanya cara baru dalam bertransaksi tersebut akhirnya melahirkan masalah baru dalam perlindungan hak dan kewajiban konsumen. Salah satu persoalan yang dirasakan paling sering muncul adalah tindakan curang dan penipuan. Selain itu, beberapa permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik antara lain;²⁰ (1) *non-delivery of goods ordered* (barang yang dipesan tidak dikirim); (2) *long delivery delays* (lamanya keterlambatan pengiriman barang); (3) *slow reimbursement deposit or amounts paid* (lambatnya penggantian uang muka atau seluruh jumlah yang telah dibayarkan); (4) *inadequate nature of good delivered* (barang pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen), dan lain sebagainya.

Berbagai persoalan tersebut menandakan bahwa perdagangan secara elektronik mempunyai dua sisi yang berbeda, di satu sisi memberikan peluang dan berbagai kemudahan, namun di sisi lainnya juga memberikan dampak negatif berupa kemungkinan-kemungkinan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan ulasan di atas, dapat dilihat bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) jelas kehilangan efektivitasnya ketika dihadapkan dengan persoalan pelanggaran hak konsumen *e-commerce* oleh pelaku usaha yang berdomisili di negara

¹⁹Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen...*, p. 144.

²⁰*Ibid.*, p. 146.

...

asing karena sifatnya yang limitatif hanya berlaku kepada konsumen yang melakukan transaksi bisnis dalam yuridiksi wilayah Indonesia. Selain itu, undang-undang tersebut juga hanya mengatur hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi konvensional (*offline*).

Untuk mengatasi hal itu, langkah pertama yang dilakukan merujuk kepada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-undang tersebut telah mengadopsi hukum internasional dan hukum perdata internasional yang terkait dengan penyelesaian kasus tersebut.

Dalam Pasal 2 UU ITE secara eksplisit menyebutkan bahwa undang-undang ini berlaku untuk setiap perbuatan subjek hukum yang menimbulkan implikasi hukum di Indonesia.²¹ Undang-undang ini memberikan kewenangan kepada para pihak yaitu pelaku usaha maupun konsumen untuk memilih hukum mana yang akan diterapkan dalam transaksi elektronik internasional yang diselenggarakannya. Tetapi jika para pihak tersebut tidak melakukan pilihan hukum, maka secara otomatis hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (3) UU ITE yang berbunyi, “Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.”²²

Dengan harapan memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, dalam Pasal 9 UU ITE telah menegaskan bahwa, “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”²³ Namun pada kenyataannya, masih saja banyak terdapat oknum yang merugikan konsumen dengan menyalahgunakan kemampuannya dalam penguasaan teknologi seperti internet.

Salah satu contoh dari persoalan itu adalah kasus situs palsu yang diungkap oleh Petrus Reinhard Goles, Kepala Unit *Cyber Crime* Direktorat Ekonomi Khusus, Badan Reserse Kriminal Mabes Polri. Dalam kasus itu, terungkap bahwa Chumphon Korp Phaibun, seorang warga Negara Thailand, tertipu oleh sebuah situs Indonesia, yakni www.henbing.com. Melalui situs tersebut Chumphon bertransaksi membeli sebuah jet ski

²¹Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 2.

²²Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 18 ayat (3).

²³Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik, Pasal 9.

...
seharga 19.520 (Sembilan belas ribu lima ratus dua puluh) dollar Amerika. Namun, setelah mengirim uang ke dua rekening bank Mandiri, jet ski yang dipesannya juga tidak datang. Setelah menerima laporan, akhirnya penyidik Polri mendatangi Chumphon ke Bangkok. Dari penyelidikan dan penyidikan polisi di internet, akhirnya mereka berhasil menangkap pelaku.²⁴

Sebenarnya, UU ITE telah merancang ketentuan yang bersifat preventif dan kelembagaan (institusional) terutama untuk menghadapi persoalan situs-situs palsu yang berkedok penjualan barang dan/atau jasa fiktif yang dapat merugikan dan menyesatkan konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan membentuk sebuah lembaga yang bertugas menerbitkan sertifikasi kepada pelaku usaha sebagai bukti bahwa mereka yang melakukan perdagangan secara elektronik memang layak berusaha, ketentuan tersebut dapat dilihat pada Pasal 10 ayat (1) UU ITE yang berbunyi, “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga Sertifikasi Keandalan (*Certification Authority*).”²⁵ Namun, untuk dapat memperoleh sertifikat keandalan tersebut tidaklah mudah, pengguna (*user*) harus melewati tahap penilaian dan audit dari badan yang berwenang menerbitkan sertifikasi keandalan. Setelah itu, pengguna (*user*) akan mendapatkan sebuah logo sertifikasi berupa *trust mark* pada halaman (*home page*) pelaku usaha sebagai bukti bahwa telah dilakukan sertifikasi keandalan.

Pelaku usaha yang melakukan penipuan melalui situs yang berkedok penjualan barang dan/atau jasa fiktif dapat dijerat dengan Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang terdapat dalam BAB VII tentang Perbuatan yang Dilarang: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”²⁶ Dengan ketentuan sanksi pidana sebagaimana diterangkan dalam BAB IX tentang Ketentuan Pidana melalui Pasal 45 ayat (2) yaitu, “Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”²⁷

²⁴Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen...*, p. 152.

²⁵ *Ibid.*, p. 153.

²⁶ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1).

²⁷ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 45 ayat (2).

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Selain UUPK dan UU ITE, dasar hukum yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk mengajukan perlindungan oleh konsumen adalah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Sejarah lahirnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat dimulai sejak adanya krisis di Indonesia yaitu pada tahun 1997 dan puncaknya pada tahun 1998. Sebenarnya pemikiran tentang pembentukan sebuah aturan yang mengatur tentang larangan monopoli ini telah lama muncul, namun tidak mendapat tanggapan positif karena pada saat itu belum ada kesepakatan dari petinggi elite politik untuk mengatur tentang persaingan usaha.

Kemudian pada masa Orde Baru, yaitu pada pemerintahan Soeharto sebenarnya telah banyak kasus-kasus monopoli yang terjadi, namun saat itu tidak langsung dibentuk sebuah aturan tentang larangan monopoli. Oleh sebab itu, banyak praktisi maupun teoretisi hukum dan ekonomi yang menyerukan agar terbentuknya undang-undang tentang larangan praktek monopoli pada saat itu.

Pada saat itu, fasilitas-fasilitas yang ada tidak begitu banyak memberi dampak positif bagi kemajuan ekonomi nasional, malah menimbulkan adanya kesenjangan sosial ekonomi bagi masyarakat. Pemerataan kesejahteraan bagi seluruh rakyat belum benar-benar dapat diterapkan, ditambah lagi dengan adanya krisis ekonomi pada saat itu. Oleh karena itu, pada Januari 1998, Indonesia meminta bantuan kepada *International Monetary Fund* (IMF) dengan menandatangani *letter of intent* sebagai bagian dari program IMF.

International Monetary Fund (IMF) yang dalam bahasa Indonesia berarti Dana Moneter Internasional adalah salah satu badan organisasi yang dibentuk oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertujuan untuk mendorong kerjasama moneter global, menstabilkan keuangan negara, memfasilitasi perdagangan internasional, mendorong pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, dan meringankan kemiskinan di seluruh dunia. Dengan konsekuensi harus melakukan penderegulasian berdasarkan memorandum yang telah ditandatangani bersama.

Karena iklim monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat di Indonesia yaitu adanya pemusatan kekuatan ekonomi pada perorangan atau kelompok tertentu, baik pemusatan kekuatan dalam bentuk monopoli maupun persaingan tidak sehat lainnya, membuat DPR dan Presiden saat itu yaitu B.J Habibie membentuk RUU tentang larangan praktek monopoli

...

dan persaingan usaha tidak sehat, yang kemudian disahkan pada tanggal 5 Maret 1999 tetapi mulai efektif pada 5 Maret tahun 2000 dan untuk mengawasi dan menerapkan undang-undang ini, maka dibentuk Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Undang-undang ini merupakan sebuah bentuk reformasi ekonomi yang disyaratkan oleh IMF untuk bersedia membantu Indonesia keluar dari krisis ekonomi.

Secara umum, isi dari undang-undang antimonopoli ini merangkum ketentuan-ketentuan yang umum ditemukan dalam undang-undang antimonopoli dan persaingan usaha tidak sehat yang ada di negara-negara maju, karena sebenarnya undang-undang ini diadopsi dari undang-undang antimonopoli milik Amerika yang disebut "*antitrust law*". Di dalamnya membahas ketentuan tentang jenis-jenis perjanjian dan kegiatan yang dilarang, penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha, apa saja kegiatan yang dikategorikan tidak dilarang dan tidak melanggar undang-undang, perkecualian monopoli yang dilakukan negara, serta sanksi-sanksi yang dapat dikenakan apabila terjadi pelanggaran terhadap undang-undang.

Dalam undang-undang antimonopoli memang tidak disebutkan secara eksplisit mengenai perlindungan konsumen, pada Pasal 3 terlihat lebih menitikberatkan pada perlindungan pelaku usaha dan perekonomian nasional. Sehingga ada pendapat yang menyatakan bahwa konsumen telah dilindungi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, jika disadari praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat juga sangat merugikan konsumen, sedangkan dalam UUPK tidak terdapat ketentuan yang melarang praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

Ketentuan yang mengatur tentang larangan perjanjian ataupun kegiatan dan penyalahgunaan posisi dominan yang dapat merugikan konsumen terdapat pada Pasal 5 tentang kartel harga, Pasal 19 huruf b tentang penguasaan pasar yang digunakan untuk menghalangi pesaing dalam bertransaksi, dan Pasal 25 ayat (1) huruf a tentang posisi dominan yang digunakan untuk menghalangi konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang lebih bersaing. Dengan begitu, meskipun tidak disebutkan secara jelas dalam Pasal 3, namun dapat kita yakini bahwa salah satu tujuan dari terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 ini adalah perlindungan konsumen.

Ada larangan tentu ada juga sanksi-sanksi jika larangan tersebut dilanggar. Sanksi-sanksi tersebut adalah sebagai wujud perlindungan konsumen yang diatur dalam BAB VIII, Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek

...
Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dengan rincian sebagai berikut:²⁸

- a. Sanksi Administratif (Pasal 47)
Pasal 47 ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f, dan huruf g UU Antimonopoli yang menyatakan perintah kepada pelaku usaha untuk menghentikan atau membatalkan perjanjian atau kegiatan yang terbukti menimbulkan praktek monopoli dan menyebabkan persaingan usaha tidak sehat yang dapat merugikan masyarakat, serta menghentikan penyalahgunaan posisi dominan, atau akan dikenakan ganti rugi atau denda serendah-rendahnya Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan setinggi-tingginya Rp 25.000.000.000,00 (dua puluh lima miliar rupiah).
- b. Pidana Pokok (Pasal 48)
Ketentuan tentang sanksi pidana terdapat pada Pasal 48 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3):
 - (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 4, Pasal 9, sampai dengan Pasal 14, Pasal 16 sampai dengan Pasal 19, Pasal 25, Pasal 27, dan Pasal 28 diancam pidana denda serendah-rendahnya Rp 25.000.000.000,00 (dua puluh lima miliar rupiah) dan setinggi-tingginya Rp 100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah), atau pidana kurungan pengganti denda selama-lamanya 6 (enam) bulan.
 - (2) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 5 sampai dengan Pasal 8, Pasal 15, Pasal 20 sampai dengan Pasal 24, dan Pasal 26 Undang-undang ini diancam pidana denda serendah-rendahnya Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan setinggi-tingginya Rp 25.000.000.000,00 (dua puluh lima miliar rupiah), atau pidana kurungan pengganti denda selama-lamanya 5 (lima) bulan.
 - (3) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 41 Undang-undang ini diancam pidana denda serendah-rendahnya Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan setinggi-tingginya Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah), atau pidana kurungan pengganti denda selama-lamanya 3 (tiga) bulan.
- c. Pidana Tambahan (Pasal 49)
Dengan menunjuk ketentuan Pasal 10 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, terhadap pidana sebagaimana diatur dalam Pasal

²⁸ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Pasal 47-49.

...
48 dapat dijatuhkan pidana tambahan berupa: (1) Pencabutan izin usaha; atau (2) Larangan kepada pelaku usaha yang telah terbukti melakukan pelanggaran terhadap undang-undang ini untuk menduduki jabatan direksi atau komisaris sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan selama-lamanya 5 (lima) tahun; atau (3) Penghentian kegiatan atau tindakan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian pada pihak lain.

Dari beberapa undang-undang di atas, tampaknya lebih fokus pada perlindungan konsumen secara umum, dan belum bisa benar-benar memberikan perlindungan sepenuhnya bagi konsumen transaksi elektronik. Oleh karena itu, usaha untuk melindungi konsumen yang melakukan transaksi secara elektronik tidak cukup hanya melalui kebijakan legislasi saja. Sebagaimana pendapat para ahli hukum yang mengatakan bahwa kebijakan proteksi konsumen transaksi elektronik harus juga diorganisir secara kelembagaan.

Hal itulah yang akhirnya menyebabkan Singapura membentuk lembaga Skema Akreditasi *CaseTrust*. Dengan adanya *CaseTrust* dapat mengikis proporsi monopoli pelaku usaha yang selama ini dinikmati mereka. Kehadiran lembaga ini merupakan pagar yang kuat untuk melawan potensi praktek-praktek usaha yang sering merugikan konsumen.²⁹

Demikianlah, maka konsep perlindungan HAM yang tertera dalam UUD 1945 maupun Undang-Undang lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen juga harus dapat melindungi kepentingan konsumen transaksi elektronik dari produk dan jasa yang berpotensi merugikan hak-hak konsumen tersebut.

Dengan berbagai tekanan dan risiko yang harus dihadapi oleh konsumen transaksi elektronik, tentu saja UUPK, UU Antimonopoli, maupun UU ITE sekalipun, tidak cukup untuk mengatasi persoalan perlindungan konsumen transaksi elektronik. Dengan demikian, upaya perlindungan konsumen transaksi elektronik dengan suatu cara yang lebih progresif, yaitu dengan membentuk Lembaga Skema Akreditasi *CaseTrust* di Indonesia, seperti yang ada di Singapura.

C. Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Konvensi Internasional

Secara historis, perlindungan konsumen di wilayah internasional dimulai dari lahirnya gerakan-gerakan konsumen (*consumers movement*) yaitu pada awal abad ke-19, yang disebut dengan era pertama pergerakan konsumen. Amerika Serikat tercatat sebagai salah satu negara yang banyak

²⁹Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen...*, p. 80.

...

memberikan sumbangan dalam masalah perlindungan konsumen. Pada tahun 1891, di New York terbentuk Liga Konsumen untuk pertama kalinya, kemudian pada tahun 1898 terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumers League*) di Amerika Serikat. Organisasi ini berkembang pesat sehingga pada tahun 1903, organisasi ini berkembang menjadi 64 cabang yang meliputi 20 negara bagian.

Pada sekitar tahun 1930-an, era kedua pergerakan konsumen di pentas internasional pun dimulai dengan adanya pemeriksaan terhadap barang-banrang yang akan dipasarkan kepada konsumen. Para pendidik mulai menyadari pentingnya pendidikan tentang konsumen yang baik, dan masyarakat sudah mulai menyuarakan suaranya tentang hak-hak konsumen, di antaranya dengan menulis beberapa buku, salah satunya adalah buku yang berjudul *Your Money's Worth* yang ditulis oleh Stuart Chase dan F.J. Schlink pada tahun 1927.

Era ketiga pergerakan konsumen terjadi pada tahun 1960-an, dan melahirkan satu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*).³⁰ Kemudian pada tanggal 15 Maret 1962, John F. Kennedy menyampaikan *consumers message* yang di dalamnya tercantum formulasi pokok-pokok pikiran yang sampai saat ini dikenal sebagai hak-hak konsumen (*consumer bill of rights*) di hadapan kongres Amerika Serikat, dan sejak itu dianggap sebagai era baru perlindungan konsumen.

Negara-negara lain selain Amerika Serikat mulai mengembangkan aspek perlindungan terhadap hak-hak konsumen setelah era ketiga, walaupun sebelumnya telah lahir undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di beberapa negara tersebut. Akhirnya pada tahun 1985, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menerbitkan Resolusi PBB Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang *The Guidelines for Consumers Protection*.³¹ Dalam *Guidelines* ini, terdapat enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi, di antaranya adalah:³² 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya; 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen; 3) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi; 4) Pendidikan konsumen; 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif; dan 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada

³⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, p. 29.

³¹*Ibid.*, p. 31-32.

³²Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), p. 32-33.

...

organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Dalam ranah internasional, perlindungan konsumen memiliki tiga sumber hukum. Ketiga sumber hukum untuk perlindungan konsumen tersebut memiliki fungsi dan tugas yang berbeda-beda, namun pada dasarnya memiliki tujuan yang sama, yaitu sama-sama ingin melindungi hak-hak konsumen. Ketiga sumber hukum internasional untuk perlindungan konsumen tersebut adalah:

1. WTO (*World Trade Organization*)

WTO atau Organisasi Perdagangan Dunia adalah organisasi internasional yang mengawasi banyak persetujuan yang mendefinisikan “aturan perdagangan” antar anggotanya. Organisasi ini didirikan pada tanggal 1 Januari 1995 menggantikan GATT, persetujuan setelah Perang Dunia II untuk meniadakan hambatan perdagangan internasional.³³

WTO merupakan metamorfosis dari Perjanjian Umum Bea Masuk dan Perdagangan atau *General Agreement on Tariff and Trade* (GATT) yang didirikan pada tahun 1947, sebagai bagian dari kesepakatan di Bretton Woods, Amerika. Sejak saat itu, terdapat delapan perundingan dagang dimana putaran Uruguay adalah perundingan terakhir yang paling panjang dan rumit serta penuh kontroversi sebelum akhirnya melahirkan WTO, berlangsung dari September 1986 sampai dengan April 1994.

GATT bertugas menyusun aturan main di bidang perdagangan internasional, tetapi bukan sebuah institusi, berbeda dengan metamorfosisnya yaitu WTO yang merupakan sebuah institusi dengan aturan yang jelas serta daya penegakan yang kuat. Perjanjian WTO mengikat secara hukum, Negara anggota yang tidak mematuhi perjanjian bisa diadukan oleh Negara anggota lainnya karena merugikan mitra dagangnya, serta menghadapi sanksi perdagangan yang diberlakukan oleh WTO. Oleh sebab itu, sistem WTO bisa sangat berkuasa terhadap anggotanya dan mampu memaksakan aturan-aturannya, karena anggota terikat secara legal (*legally-binding*) dan keputusannya tidak dapat ditarik kembali (*irreversible*).

Secara singkat, perjanjian-perjanjian yang ada di dalam WTO terdiri dari enam bagian yaitu; perjanjian payung (kesepakatan mengenai pendirian WTO); perjanjian untuk setiap tiga isu besar yaitu barang (*goods*), pelayanan (*services*), dan hak atas kekayaan intelektual; penyelesaian sengketa; dan kajian ulang atas kebijakan dagang negara-negara anggota (*Trade Policy Reviews*).

³³http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi_Perdagangan_Dunia. Diakses pada 16 September 2014, jam 20:34 WIB.

...

Tiga isu besar yang berada di bawah WTO adalah:³⁴ *Pertama*, perjanjian umum tentang barang tariff dan barang (*General Agreement on Tariffs and Trade/GATT*) yang merupakan perjanjian umum mengenai liberalisasi barang. Terdiri dari beberapa perjanjian lagi di bawahnya seperti pertanian, inspeksi perkapalan, pengaturan anti dumping; tekstil dan produk tekstil; *Kedua*, perjanjian Umum Perdagangan Jasa-jasa (*General Agreement on Trade in Services/GATS*). Dalam perluasan akses pasar sektor jasa, setiap Negara menyusun komitmen liberalisasi dan jadwal pelaksanaan untuk 'seberapa banyak' pemasok jasa dari luar dapat memberikan jasanya di lokal; dan *ketiga*, hak atas Kekayaan Intelektual yang Terkait dengan Perdagangan (*Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights/TRIPS*).

Perjanjian-perjanjian tersebut tidak bersifat statis, namun terus mengalami perubahan melalui perundingan-perundingan. Beberapa isu yang dibahas dalam perundingan tersebut antara lain; Akses Pasar untuk Produk Non Pertanian (*Non Agricultural Market Access*); perdagangan dan lingkungan.

2. IOCU/CI

Consumers International (CI) adalah sebuah organisasi dunia di bidang perlindungan konsumen yang berfungsi sebagai satu-satunya organisasi independen dan berwibawa, memiliki suara global bagi konsumen. Organisasi ini berada di London, Inggris.³⁵ *Consumers International* (CI) yang dahulunya bernama *International Organization of Consumers Union* (IOCU) merupakan sebuah wadah yang cukup berwibawa bagi gerakan konsumen internasional. Berdiri pada 1 April 1960, dengan anggota saat ini mencapai lebih dari 220 organisasi konsumen yang berasal dari sekitar 115 negara di dunia. Organisasi ini terus membangun gerakan internasional yang kuat untuk memberdayakan dan melindungi konsumen di seluruh dunia.

International Organization of Consumers Union (IOCU) berubah nama menjadi *Consumers International* (CI) sejak tahun 1995. Organisasi ini kemudian berkembang pesat dan segera menjadi mapan sebagai suara gerakan konsumen internasional yang menyuarakan tentang isu-isu seperti; standar produk dan pangan, kesehatan dan hak-hak pasien, lingkungan dan konsumsi berkelanjutan, peraturan perdagangan internasional dan utilitas publik.

³⁴Sekilas tentang Organisasi Perdagangan Dunia (WTO). Diakses pada 18 September 2014, jam 13:00 WIB.

³⁵http://en.wikipedia.org/wiki/Consumers_International. Diakses pada 18 September 2014, jam 09:12 WIB.

3. ECOSOC (Dewan Ekonomi dan Sosial PBB)

Dewan Ekonomi dan Sosial PBB atau *Economic and Social Council* (ECOSOC) adalah dewan yang bertugas untuk membantu Majelis Umum untuk mengadakan dan mempromosikan kerjasama ekonomi sosial antar bangsa.³⁶ Ecosoc merupakan badan utama dalam kerjasama internasional, yang mengoordinasi pekerjaan-pekerjaan ekonomi dan sosial PBB yang dibentuk pada tahun 1978 dan membuat Resolusi tentang perlindungan konsumen pada tahun 1985.

Sejak deklarasi HAM PBB atau *Universal Declaration of Human Rights* lahir pada tanggal 10 Desember 1948, terbitlah berbagai perjanjian internasional, model perjanjian (*treaty*), dan pedoman (*guidelines*) yang dibuat untuk menegakkan HAM. Perjanjian internasional yang menjadi sumber standarnya adalah Sidang Umum PBB pada tanggal 16 Desember 1966 yang terdiri dari dua kovenan dan satu protokol, yaitu;³⁷ *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Hak Sipil) dan *Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights*, serta *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights* (Kovenan Hak Ekosob).

Ketika Kovenan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya dibentuk, para perumusanya tidak membuat ketentuan mengenai komite independen untuk memantau pelaksanaannya, dan negara anggota diminta untuk menyerahkan laporan secara bertahap kepada Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC). Oleh karena itu, pada tahun 1976 ketika Kovenan mulai diberlakukan, Ecosoc merumuskan prosedur pemantauan implementasinya sekaligus mengevaluasi laporan dari negara anggota.

Dengan adanya Resolusi PBB pada tahun 1985, Ecosoc memberi wewenang bagi Negara anggota untuk membentuk sebuah komite independen yang terdiri dari 18 orang yang merupakan para ahli dengan kemampuan yang telah diakui dalam bidang HAM dan bukan merupakan perwakilan dari pemerintahannya untuk memantau implementasi Kovenan. Komite tersebut disebut dengan Komite Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (EKOSOB). Komite ini mulai menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas pada tahun 1986, selanjutnya menjadi sebuah organisasi di bawah ECOSOC.

Hak Ekosob dirancang untuk menjamin perlindungan terhadap manusia dengan sepenuhnya berdasarkan suatu pandangan bahwa manusia berhak menikmati hak, kebebasan dan keadilan sosial secara bersamaan

³⁶ <http://id.wikipedia.org/>. Diakses pada 16 September 2014, jam 21:30 WIB.

³⁷R. Muhammad Mihradi, Kontekstualisasi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya, dalam buku: *Pengantar Memahami Hak EKOSOB*, (Jakarta: Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO), 2006), p. 4.

...

sekaligus sebagai hak dasar manusia di bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang harus dilindungi dan dipenuhi agar manusia terlindungi martabat dan kesejahteraannya.

Fungsi utama Komite Hak Ekosob adalah memantau penerapan Kovenan oleh negara pihak. Di samping itu, ia juga memantau bagaimana pelaksanaan dan kebijaksanaan Hak Ekosob dapat ditingkatkan sehingga semua orang benar-benar dapat menikmatinya.³⁸

Hak Ekosob memang secara umum lebih terlihat berfungsi untuk melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) dibanding sebagai perlindungan hak-hak konsumen. Namun masalah perlindungan konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari Hak Asasi Manusia (HAM), lebih khusus lagi hak-hak ekonomi yang terkandung dalam Kovenan Internasional Hak Ekosob terbentuk dari berbagai permasalahan perdagangan dunia.

Pada tanggal 11 Desember 1985, PBB telah mengadopsi model hukum (*model law*) dari *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)*³⁹, prinsip dasar dari *The Model Law* adalah pengakuan terhadap para pihak untuk melakukan arbitrase dengan batasan atau larangan yang minimal. Dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik, UNCITRAL telah menetapkan Model Hukum untuk *electronic commerce* yaitu pada tahun 1996 yang kemudian direvisi pada tahun 1998. Model Hukum ini menetapkan landasan untuk mengatur otentikasi, perlengkapan, dan implikasi pesan elektronik berbasis komputer dalam transaksi secara elektronik.

UNCITRAL mendefinisikan ruang lingkup dari *e-commerce* yang sangat luas dan banyak sekali membuka peluang bisnis, mulai dari pengadaan barang dan jasa, keagenan, *leasing*, penanaman modal, keuangan, perbankan, asuransi, sampai kepada bidang usaha pengangkutan. Luasnya ruang lingkup bisnis dalam *e-commerce* akan menjadi suatu jaminan bahwa aktivitas dalam *e-commerce* akan terus berkembang. Oleh karena itu, UNCITRAL merasa penting untuk menerbitkan Model Hukum yang berisi tentang panduan-panduan yang perlu diikuti oleh Negara-negara anggota PBB dalam mengatasi permasalahan perlindungan konsumen *e-commerce*.

³⁸R. Muhammad Miharadi, "Kontekstualisasi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya", dalam buku: *Pengantar Memahami Hak EKOSOB*, (Jakarta: Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATIRO), 2006), p. 9-10.

³⁹ UNCITRAL adalah salah satu lembaga arbitrase internasional dan merupakan sebuah komisi yang didirikan pada bulan Desember 1966 dengan tujuan untuk mengharmonisasikan dan mengunifikasi suatu hukum yang fokus ke perdagangan Internasional.

...

D. Penutup

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa: Perlindungan konsumen khususnya dalam transaksi elektronik dalam hukum positif Indonesia dapat dirujuk kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat. Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 misalnya cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Sementara dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 pada Pasal 9 ditegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Konvensi internasional yang berbicara tentang perlindungan konsumen dapat kita lihat pada Resolusi PBB Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang *The Guidelines for Consumers Protection*. Untuk melaksanakan resolusi tersebut PBB telah membentuk tiga lembaga yang bertugas untuk melindungi hak-hak konsumen, ketiga lembaga tersebut adalah WTO (*World Trade Organization*), *Consumers International* (CI) yang dahulunya bernama *International Organization of Consumers Union* (IOCU), dan *Economic and Social Council* (ECOSOC). Khusus ecosoc memang lebih menitikberatkan pada perlindungan HAM tetapi setelah PBB mengadopsi model hukum (*model law*) dari *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL), maka perlindungan konsumen menjadi semakin kuat.

...

Daftar Pustaka

- Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2008.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Consumers_International. Diakses pada 18 September 2014, jam 09:12 WIB.
- <http://id.wikipedia.org/>. Diakses pada 16 September 2014, jam 21:30 WIB.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi_Perdagangan_Dunia. Diakses pada 16 September 2014, jam 20:34 WIB.
- Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.
- Mihradi, R. Muhammad, Kontekstualisasi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya, dalam buku: *Pengantar Memahami Hak EKOSOB*, Jakarta: Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO), 2006.
- Savirani, Amalinda, "Ilmu Pemerintahan Masa Depan: mengadvokasi Politik Pinggiran", dalam *Jurnal Transformasi*, Volume 1, Nomor 1, Yogyakarta.
- Sekilas tentang Organisasi Perdagangan Dunia (WTO). Diakses pada 18 September 2014, jam 13:00 WIB.
- Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Sofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013