

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Perdata dari Para Pihak di Lazada Jika Terjadi Wanprestasi

1. Proses Terjadinya Perjanjian Jual Beli *Online* di Lazada

Perjanjian jual beli *online* atau dapat disebut Kontrak Elektronik pada dasarnya memiliki lima tahapan proses transaksinya, tahapan proses tersebut yaitu:

a. *Find It*

Find It dapat diartikan yaitu pembeli dengan mudah dan pasti jenis barang yang diinginkan. Dalam tahapan proses ini, terdapat dua metode yaitu Metode *searching* atau pencarian dan metode *browse* atau penelusuran. Metode *searching* merupakan metode dimana pembeli dapat mengetik dan mencari barang yang diinginkan. Sedangkan metode *browse*, pembeli dapat menelusuri jenis-jenis barang yang sekiranya diinginkan melalui kategori yang tersedia pada *website*.



Gambar 1. Kolom Pencarian Metode *Searching*

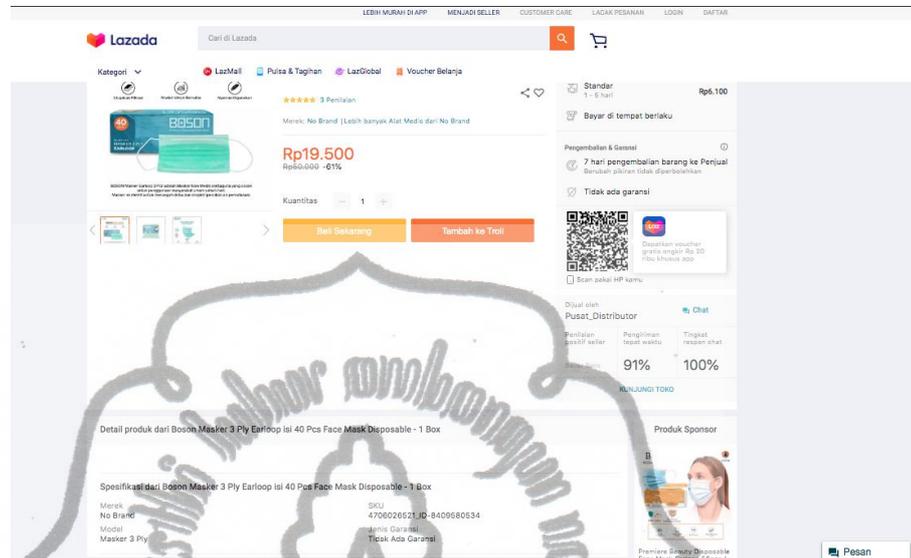


Gambar 1. Kategori Barang

b. *Explore It*

Explore It dapat diartikan sebagai menjelajahi suatu produk atau barang yang ada pada situs *e-commerce*. Pada tahapan ini, pembeli kan menjumpai keterangan lebih jelas mengenai barang yang dipilih setelah *commit to user*

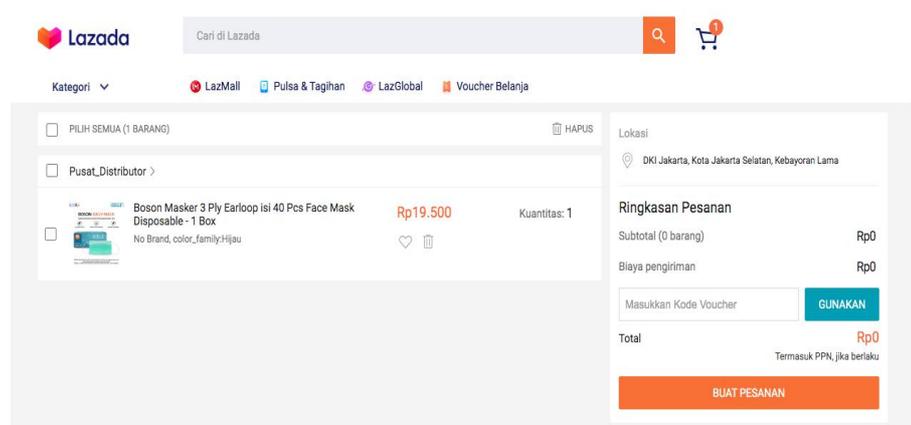
melalui tahap pertama. Keterangan yang didapat seperti harga, gambar, dan deskripsi produk yang dipilih pembeli.



Gambar 2. Pembelian Barang

c. Select It

Select It merupakan tahapan proses dimana membeli mulai memutuskan untuk memilih produk tersebut dan memasukkannya ke dalam *shopping cart* atau keranjang belanja. Keranjang belanja berfungsi untuk menyimpan produk atau barang yang akan dibayar. Selain menyimpan barang, fungsi keranjang belanja atau *shopping cart* bisa menghapus daftar belanjaan yang ada.



Gambar 3. Keranjang Belanja atau *Shopping Cart*

commit to user

d. *Buy It*

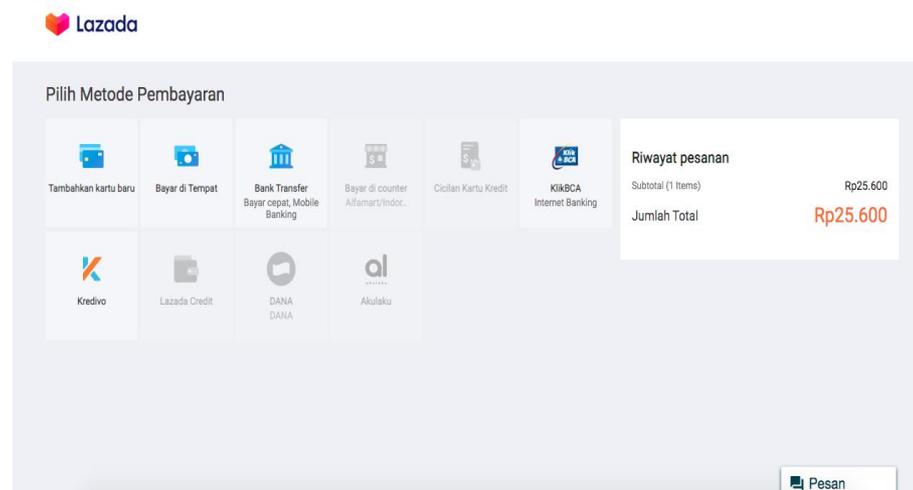
Pada tahapan proses *Buy It*, pembeli melakukan tahap pembayaran. Pada situs web <https://www.lazada.co.id> terdapat berbagai macam jenis pembayaran.

Dilansir melalui <https://www.lazada.co.id/helpcenter/payments/> terdapat 2 sistem pembayaran yaitu instan dan manual. Dari pembayaran instan, terdiri dari:

- 1) Bank Transfer (BCA, Mandiri, BNI)
- 2) Kartu Kredit
- 3) Cicilan
- 4) *Virtual Account*
- 5) *Lazada Credit*
- 6) DANA
- 7) Kredivo
- 8) *PayLater*

Sedangkan sistem pembayaran manual terdiri dari:

- 1) Bayar di Tempat (saat barang tiba)
- 2) Melalui Alfamart
- 3) Melalui Indomaret



Gambar 4. Metode Pembayaran

e. Ship It

Tahapan proses *ship it* merupakan tahap dimana penjual atau *merchant* mengirimkan bukti proses pengiriman barang atau produk hingga sampai kepada penjual.

2. Kesesuaian Perjanjian Jual Beli *Oline* di Lazada dengan Hukum *E-commerce* di Indonesia

Lazada merupakan *StartUp E-commerce* yang berasal dari Singapura dan terkenal di Asia Tenggara. Oleh karena itu, pengaturan pada *website* menyesuaikan setiap negara. Pada situs *website* Lazada Indonesia terdapat menu “Syarat dan Ketentuan” yang mengatur lebih jelas mengenai perjanjian serta istilah-istilah yang ada (<https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>).

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pengaturan mengenai *e-commerce* masih menggunakan aturan dalam Buku III KUH Perdata khususnya mengatur perjanjian yang terjadi dalam *e-commerce*. Dalam perjanjian *e-commerce* terjadi dimana salah satu pihak berjanji kepada pihak lain untuk melakukan sesuatu. Hal ini sesuai dengan Pasal 1313 KUH Perdata, yang berbunyi:

“Suatu Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Syarat sah suatu perjanjian harus diperhatikan dan telah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

Perjanjian jual beli *online* dalam *e-commerce* muncul berdasarkan adanya suatu kesadaran dari para pihak untuk mengikatkan diri. Kesepakatan jual beli secara *online* tidak diberitahukan secara langsung melainkan melalui media internet. (Yahya Ahmad Zein, 2009: 56) Pada umumnya, dalam transaksi *e-commerce* dapat dilihat adanya 2 (dua) pendapat hukum mengenai kesepakatan yang terjadi. Pendapat pertama adalah sepakat terjadi ketika pembeli menekan tombol “beli”. Pendapat ini berpedoman pada saat pembeli berniat untuk membeli suatu produk di *commit to user*

internet, maka syarat dan ketentuan yang terdapat pada *marketplace* dan penjual telah terpenuhi oleh pembeli. Pendapat kedua adalah berdasarkan acuan bahwa kata sepakat dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada saat pesanan pembeli telah diterima oleh penjual dan mengkonfirmasi pesanan tersebut kepada pembeli (Iman Sjahputra, 2002: 95-96).

Kesepakatan yang terjadi di Lazada, menurut pengamatan penulis yaitu saat pembeli mengklik “Beli Sekarang” dan jika sudah membaca kesepakatan klik “Buat Pesanan”.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Tolak ukur cakap atau tidaknya seseorang diatur pada Pasal 1330 KUH Perdata, yaitu:

- a) Anak dibawah umur atau belum dewasa;
- b) Orang yang ditaruh dibawah pengampuan; dan
- c) Istri.

Menurut pengamatan penulis, pada Lazada di bagian “Syarat dan Ketentuan” Pasal 3 ayat 2, terdapat klausul yang menyatakan:

“Pembatasan: Penggunaan Layanan terbatas pada Pelanggan yang sah yang berada pada usia dewasa secara hukum dan yang memiliki kapasitas hukum untuk masuk/membuat kesepakatan/perjanjian dan mengikatkan diri berdasarkan hukum yang berlaku. Pelanggan yang melanggar syarat dan ketentuan yang tercantum di sini serta Pelanggan yang ditanggguhkan secara permanen atau sementara dari penggunaan setiap Layanan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan meskipun mereka memenuhi persyaratan Klausul 3.2 ini.”

Dalam klausul tersebut dijelaskan bahwa pembeli diwajibkan orang dewasa atau sah secara hukum. Dari awal pun, untuk melakukan transaksi diperlukan pembuatan akun Lazada yang menggunakan tanggal lahir pembeli. Dalam hal ini, sebenarnya sudah ditegaskan bahwa pembeli adalah orang yang cukup umur dan sah secara hukum.

3) Suatu pokok persoalan tertentu; *access to user*

Suatu pokok persoalan tertentu yang dimaksud adalah objek perjanjian. Objek perjanjian sendiri dalam KUH Perdata diatur pada Pasal 1332 sampai Pasal 1334 dan dikategorikan sebagai berikut:

- a) Objek yang akan ada, asalkan dapat ditentukan jenis dan dapat dihitung;
- b) Objek yang dapat diperdagangkan (barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum tidak dapat menjadi objek perjanjian).

Dalam jual beli konvensional barang yang ditawarkan penjual dapat dilihat langsung oleh pembeli serta penyerahannya juga dapat dilakukan secara langsung. Namun, dalam jual beli secara *online*, pembeli hanya bisa melihat barang melalui gambar atau foto yang terdapat pada halaman *website*. Jika ingin melihat wujud aslinya, pembeli harus membayar terlebih dahulu dan barang dikirim. Oleh karena itu, hal ini dapat memicu terjadinya wanprestasi. Wanprestasi yang dimaksud terjadi jika barang yang ada pada gambar halaman *website* tidak sesuai dengan barang aslinya.

Pada “Syarat dan Ketentuan” Lazada, diatur dibagian Penjualan, Pasal 2 ayat 2 bahwa:

Penjual harus memberikan deskripsi, harga, gambar, dan/atau informasi lainnya yang jelas dan benar mengenai setiap Produk yang ditawarkan untuk dijual kepada Pelanggan melalui Platform. Sebagai penyedia Platform, Lazada akan mengkomunikasikan kepada Penjual apabila terdapat informasi, deskripsi, harga, gambar yang tidak akurat mengenai Produk berdasarkan keluhan atau laporan dari Pelanggan.

Berdasarkan “Syarat dan Ketentuan” yang ada pada halaman *website* Lazada sudah memberikan penjelasan bahwa objek atau barang yang dijual harus sesuai dengan aslinya.

4) Suatu Sebab yang tidak terlarang;

Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, seperti yang terjadi sekarang

dalam jual beli konvensional maupun jual beli online masih banyak yang melakukan perbuatan melawan hukum menjual barang yang dilarang. (Triantika, Marwenny, & Hasbi, 2020: 122) . Pada situs *website* Lazada, diatur dalam “Ketentuan Layanan Penjual” bahwa:

“Anda dapat menjual produk yang diizinkan secara hukum untuk dijual dan yang sesuai dengan Kebijakan kami. Karena Anda menjual produk secara langsung kepada para pembeli di Lazada, Anda bertanggung jawab atas seluruh hal yang berkaitan dengan produk yang Anda jual di Lazada, termasuk tetapi tidak terbatas pada, memastikan bahwa isi produk, mutu dan asal produk, dan tagihan keuangannya mematuhi hukum dan kewajiban pajak yang berlaku. Setelah mengirimkan produk Anda, Anda bertanggung jawab atas pengembalian dan garansi produk.”

Dari klausul diatas, dapat diketahui bahwa Lazada melarang penjual untuk menjual barang yang terlarang oleh Undang-Undang.

b. Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Perjanjian jual beli secara online juga diatur pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Menurut Pasal 1 ayat (2) UU ITE, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam transaksi elektronik sendiri, diperlukan pula sistem elektronik. Menurut Pasal 1 ayat (5) UU ITE, disebutkan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengelola, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Lazada, sebagai *e-commerce* dalam transaksinya tentu menggunakan transaksi elektronik. Dalam “Syarat & Ketentuan” yang ada, Lazada juga mengatur mengenai Kebijakan Perlindungan Pembayaran Lazada.

Pada UU ITE banyak dijelaskan mengenai transaksi elektronik. Menurut Pasal 18 ayat (1) dan (2), Transaksi Elektronik yang dituangkan

dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya. Berdasarkan kedua Pasal tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa Lazada yang merupakan perusahaan multinasional telah tunduk pada Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dari pasal tersebut juga, dapat dinyatakan bahwa bukti kesuksesan dalam pembayaran di Lazada mengikat para pihak.

c. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Perjanjian jual beli *online* atau kontrak elektronik juga diatur pada Peraturan Pemerintah secara mendalam tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 1 ayat (6), menyatakan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat adalah Penyelenggaraan Sistem Elektronik oleh orang, badan usaha, dan masyarakat. Dari ayat tersebut, dapat diartikan bahwa Lazada sebagai *StartUp e-commerce* multinasional merupakan Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.

Peraturan Pemerintah atau PP ini juga menyebutkan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik wajib memastikan sistem elektroniknya tidak memfasilitasi penyebaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dilarang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Namun, hasil yang penulis dapatkan pada “Syarat & Ketentuan Lazada” bagian Penggunaan Pasal 6 ayat (1d) disebutkan bahwa:

“Keamanan atas informasi apapun yang dikirim oleh Anda atau untuk Anda melalui Platform atau Layanan. Anda mengakui dan menerima adanya risiko bahwa

(1) informasi yang dikirim atau diterima melalui Layanan atau Platform dapat diakses oleh pihak ketiga yang tidak berwenang dan/atau diungkapkan oleh kami atau petugas, karyawan atau agen kepada pihak ketiga yang mengaku sebagai Anda atau bertindak di bawah otoritas Anda, dan/atau

(2) transmisi melalui internet dan surat elektronik dapat mengalami gangguan, pemadaman atau penundaan akibat lalu lintas internet atau transmisi data yang tidak benar karena sifat umum dari internet.”

Dapat diartikan bahwa data informasi dan/atau dokumen elektronik pengguna memiliki risiko tersebar oleh pihak ketiga diluar kendali Lazada. Namun, pada “Kebijakan Privasi Lazada” Pasal 7 ayat (1), terdapat klausul yang menyatakan:

“Untuk melindungi data pribadi Anda dari akses, pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, pengolahan, penyalinan, modifikasi, penghapusan, penyalahgunaan yang tidak sah atau risiko serupa, kami telah menerapkan tindakan administratif, fisik dan teknis yang patut seperti:

- (a) Membatasi akses ke data pribadi untuk individu yang membutuhkan akses;
- (b) Mengelola produk teknologi untuk mencegah akses komputer yang tidak sah;
- (c) Menggunakan teknologi enkripsi 128-bit SSL (secure sockets layer) saat mengolah rincian keuangan Anda; dan/atau
- (d) Menerapkan upaya pengamanan lainnya yang diwajibkan berdasarkan hukum.”

Dari klausul tersebut, dapat diartikan bahwa data pribadi penjual dan pembeli dilindungi oleh sistem teknologi enkripsi 128-bit SSL (*secure sockets layer*) dan terbatasnya akses untuk mendapatkan data pribadi.

Selain itu, merujuk pada Pasal 29, disebutkan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyampaikan paling sedikit mengenai 8 (delapan) poin. Berikut hasil analisa penulis pada *website* Lazada:

a. identitas Penyelenggara Sistem Elektronik;

Identitas Penyelenggara Sistem Elektronik dalam hal ini merupakan identitas yang dimiliki oleh Lazada. Pada halaman *website*-nya, terdapat bagian tentang Lazada namun dalam bahasa Inggris. Dilansir pada halaman *website*, Lazada menjelaskan bahwa dirinya merupakan *platform e-commerce* atau wadah perdagangan menggunakan transaksi elektronik. Selain tentang Lazada pada halaman *website*, terdapat pula alamat kantor pusat yang ada di setiap negara. Menurut penulis, alamat kantor tersebut salah satu bagian dari identitas.



Gambar 6. Lokasi Lazada

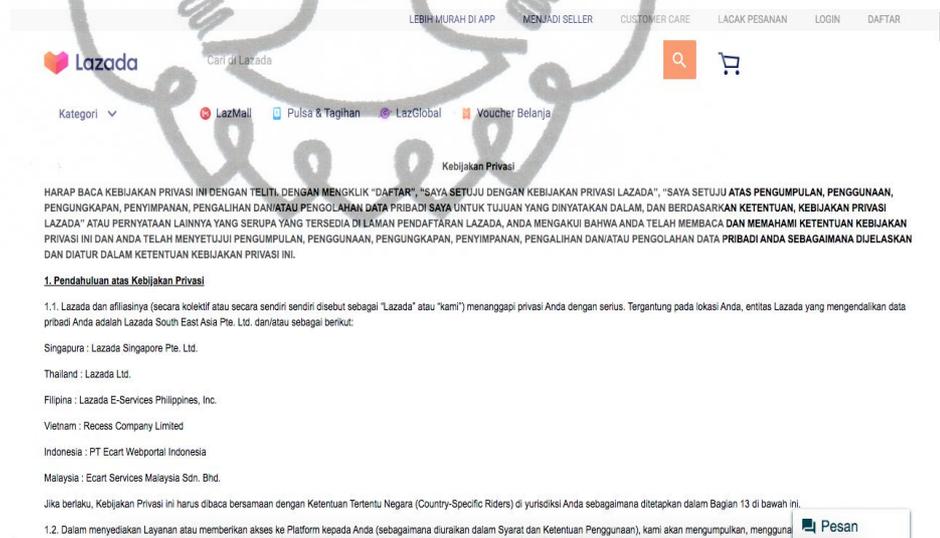
b. objek yang ditransaksikan;

Objek yang ditransaksikan merupakan produk-produk yang dijual pada situs <https://www.Lazada.co.id>. Pada halaman *website* tersebut, Lazada mengategorikan ke dalam 12 kategori.

Gambar 7. Halaman Awal atau *Home*

c. kelaikan atau keamanan Sistem Elektronik;

Pada situs <https://www.Lazada.co.id>, kelaikan atau keamanan Sistem Elektronik diatur dalam Kebijakan Privasi yang dapat diakses secara lengkap di <https://www.lazada.co.id/privacy-policy/>

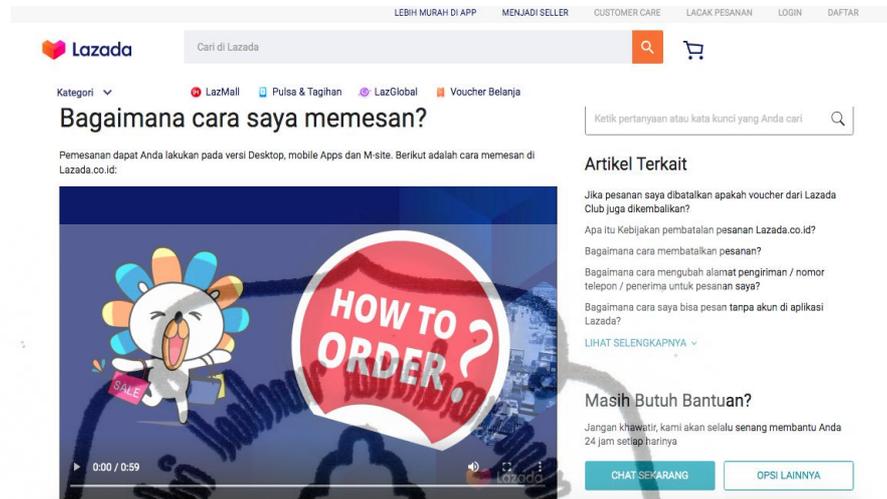


Gambar 8. Halaman Kebijakan Privasi

d. tata cara penggunaan perangkat;

Dalam perdagangan menggunakan transaksi elektronik, penggunaan perangkat merupakan salah satu tahapan dalam perdagangan. Pada situs *website* <https://www.Lazada.co.id> terdapat *commit to user*

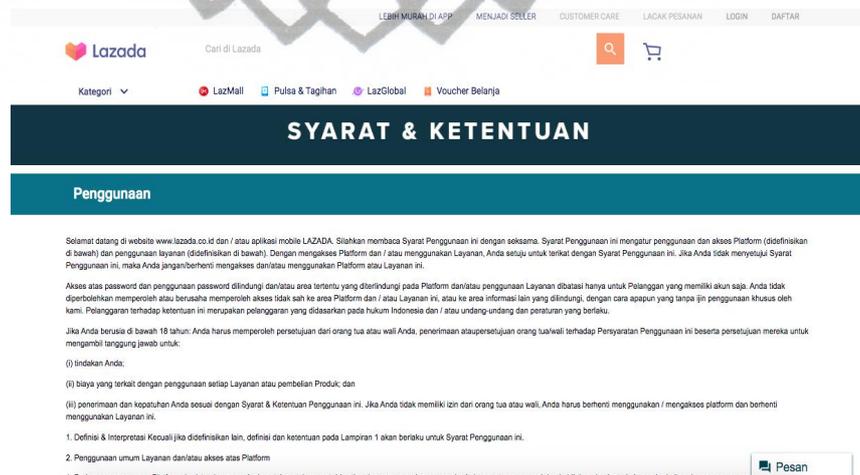
video bagaimana cara penggunaan perangkat yaitu prosedur pemesanan hingga penerimaan pesanan.



Gambar 9. Halaman Cara Pemesanan

e. syarat kontrak;

Syarat kontrak dalam situs <https://www.Lazada.co.id> yaitu “Syarat & Ketentuan” yang bisa diakses secara lengkap di <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>

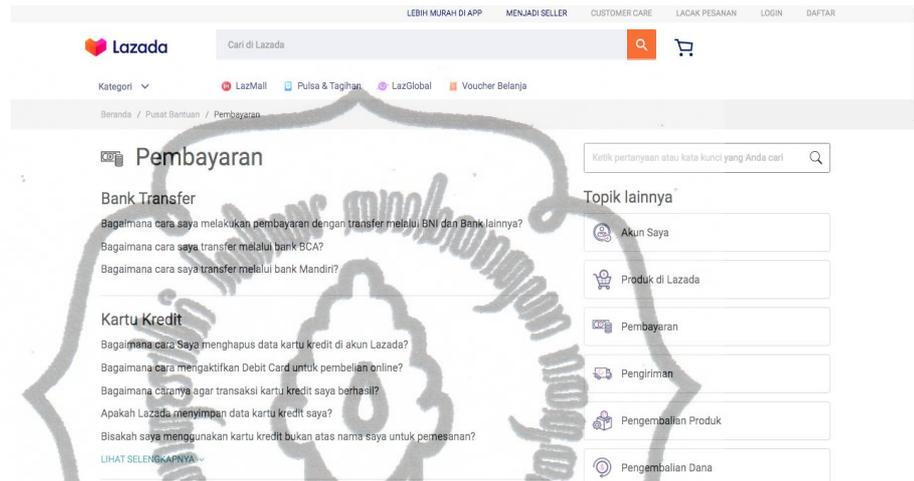


Gambar 10. Halaman Syarat dan Ketentuan

f. prosedur mencapai kesepakatan;

Menurut hasil analisis penulis, prosedur mencapai kesepakatan merupakan tahapan dimana pembeli sudah menyetujui pilihan *commit to user*

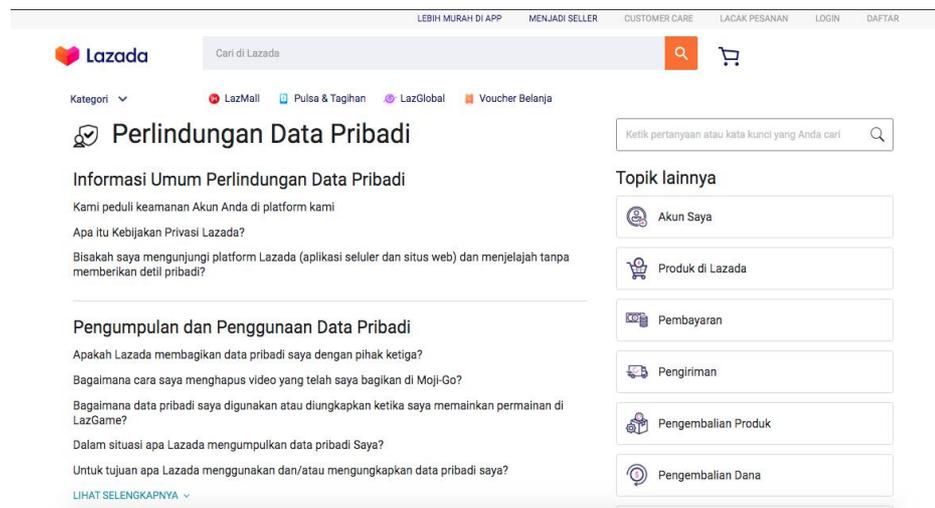
terhadap penawaran oleh penjual, yang kemudian dapat dikatakan kesepakatan secara sah apabila sudah melakukan pembayaran. Pembayaran di situs <https://www.Lazada.co.id> terdapat banyak jenis yang bisa diakses di <https://www.lazada.co.id/helpcenter/payments/> dan sudah menjelaskan secara rinci bagaimana tahapannya.



Gambar 11. Halaman tentang Pembayaran

g. jaminan privasi dan/atau perlindungan Data Pribadi;

Jaminan privasi dan/atau perlindungan Data Pribadi selain diatur dalam Kebijakan Privasi, juga dapat diakses melalui <https://www.lazada.co.id/helpcenter/Perlindungan-Data-Pribadi/>



Gambar 12. Halaman Pertanyaan Perlindungan Pribadi

h. Nomor telepon pusat pengaduan.

Nomor telepon pusat pengaduan sangat diperlukan apabila penjual maupun pembeli masih merasa belum terbantu pada informasi yang diberikan di bagian “Pusat Bantuan.” Situs <https://www.Lazada.co.id> selain memberikan No. telepon pusat pengaduan, juga memiliki fasilitas layanan komunikasi secara tertulis 24 jam.



Gambar 13. No. Telepon dan Kontak Pusat Bantuan

d. **Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik**

Sesuai dengan UU ITE, bahwa kontrak elektronik yang bersifat internasional harus tunduk dalam suatu hukum negara tertentu. Dengan ini, penulis meneliti *StartUp* Multinasional *E-commerce* Lazada yang ada di Indonesia dan sesuai dengan UU ITE harusnya tunduk pada peraturan di Indonesia. Salah satu peraturan di Indonesia yang cukup merinci mengenai perdagangan melalui sistem elektronik yaitu Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik atau yang biasa disebut PP PMSE.

Menurut Pasal 51 ayat (1) PP PMSE, Kontrak Elektronik dapat berupa perjanjian/perikatan jual beli atau perjanjian/perikatan lisensi. Selain itu, dalam Pasal 52 PP PMSE juga diatur mengenai sah dan mengikatnya suatu Kontrak Elektronik apabila: *commit to user*

- 1) sesuai dengan syarat dan kondisi dalam Penawaran Secara Elektronik;
- 2) informasi yang tercantum dalam Kontrak Elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam Penawaran Secara Elektronik;
- 3) terdapat kesepakatan para pihak, yaitu syarat dan kondisi penawaran yang dikirimkan oleh pihak yang menyampaikan penawaran, diterima dan disetujui oleh pihak yang menerima penawaran;
- 4) dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) terdapat hal tertentu; dan
- 6) objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

3. Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli *Online* di Lazada

Menurut Mariam Darus, berdasarkan doktrin perjanjian jual beli online atau kontrak elektronik termasuk dalam kategori kontrak tidak bernama. Kontrak tidak bernama diartikan perjanjian tidak diatur dalam KUH Perdata namun terdapat dalam masyarakat dan berdasarkan pada kesepakatan dan Pasal 1338 KUH Perdata, serta tetap berlaku Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian. Hubungan hukum dalam jual beli yang dilakukan secara *online* merupakan penawaran barang yang dilakukan secara *online* dan memiliki akibat hukum berupa hak dan kewajiban sesuai dengan hukum yang berlaku.

Pemasalahan yang timbul akhir-akhir ini mengenai transaksi jual beli *online* terhadap konsumen yang dirugikan seharusnya tidak terjadi apabila hak konsumen terpenuhi. Faktor utama yang sering kali menjadi kelemahan konsumen yaitu rendahnya tingkat pengetahuan mengenai hukum dan kesadaran hak konsumen. Oleh karena itu, hal seperti ini sering dimanfaatkan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan tidak menjalankan seluruh kewajiban sebagai pelaku usaha. Jika adanya

commit to user

kecurangan yang merugikan konsumen, dapat diartikan telah terjadi wanprestasi.

Wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha, menurut Subekti dalam bukunya Hukum Perjanjian, diartikan sebagai kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa empat macam kondisi yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari empat macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata dapat dilakukan gugatan kepada penjual dengan dalih telah terjadi wanprestasi. Perjanjian jual beli *online* yang terdapat di Lazada merupakan suatu perjanjian yang memang dikehendaki oleh para pihak. Apabila atas perjanjian yang disepakati tersebut terjadi pelanggaran, maka dapat diajukan gugatan wanprestasi, karena ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menderita kerugian (Marvita Langi, 2016: 102).

a. Permasalahan dan Contoh Wanprestasi

Lazada sebagai perusahaan multinasional, dalam melakukan transaksi jual beli tentunya masih terjadi masalah seperti wanprestasi. Beberapa bentuk wanprestasi yang akan penulis bahas yaitu bersumber pada Media Konsumen (<https://mediakonsumen.com/2021/01/28/surat-pembaca/pesanan-flash-sale-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada-dengan-alasan-tidak-jelas>), dimana seorang Konsumen bernama Bapak Yohan Fauzan membeli *handphone* merek Xiaomi POCO pada toko resmi Xiaomi di Lazada Mall saat adanya *flashsale* atau banting harga. Setelah adanya pembayaran oleh pembeli, keesokan harinya, terdapat notifikasi bahwa pemesanan dibatalkan sepihak oleh pihak Lazada. Oleh karena itu, pembeli langsung menghubungi *customer service* untuk meminta penjelasan lebih lanjut terkait pembatalan sepihak yang jelas

mengecewakan pembeli sebagai konsumen. Namun, saat dimintai keterangan, pihak Lazada menuduh bahwa adanya aktivitas belanja yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan. Hal itu, menambah rasa kecewa dan penyesalan konsumen.

Kasus wanprestasi kedua yang penulis bahas bersumber pada Media Konsumen (<https://mediakonsumen.com/2020/08/08/surat-pembaca/beli-tv-tcl-43-inch-di-tcl-official-store-lazada-diantar-kurir-ninja-xpress-isinya-tv-bekas>), dimana seorang Konsumen bernama Hendrik membeli TV merek TCL pada toko resmi TCL di Lazada Mall. Barang tersebut di kirim dari Jakarta ke Medan menggunakan jasa pengiriman Ninja Xpress. Namun, saat barang tiba di Medan, yang diterima oleh konsumen bukanlah TV bermerek TCL. Konsumen diberi TV bekas bermerek Toshiba. Oleh karena itu, konsumen langsung mengajukan proses retur dan setelahnya belum ada konfirmasi dari pihak Lazada maupun Ninja Xpress.

Dari kedua kasus diatas dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Kasus pertama dimana konsumen telah melakukan perjanjian jual beli *online* berupa barang yaitu *handphone* namun pada saat telah melakukan pembayaran, keesokan harinya terjadi pembatalan pesanan secara sepihak oleh Lazada. Pada klausul mengenai Penjualan ayat (5) menyatakan

“Pesanan tidak dapat ditarik kembali: Semua Pesanan tidak dapat ditarik kembali setelah transmisi melalui Platform ...”.

Dari situ dapat diartikan bahwa seharusnya pesanan yang sudah diproses tidak dapat ditarik lagi.

Wanprestasi pada kasus kedua yaitu, TV yang dibeli di toko resmi tidak sesuai karena merek yang berbeda dan produk yang tidak asli. Letak wanprestasi terdapat pada Syarat dan Ketentuan bagian LazMall, Pasal 3.1 menyatakan bahwa

“Lazada menyatakan dan menjamin bahwa Barang LazMall bukan Barang Palsu.”

Dari klausul tersebut, seharusnya barang yang didapatkan pembeli sebagai konsumen adalah TV asli merek toko, bukan TV bekas. Pembatalan sepihak dan barang yang tidak sesuai tersebut telah melanggar klausul yang

ada pada perjanjian jual beli atau kontrak elektronik Lazada yang disebut Syarat dan Ketentuan.

b. Hak dan Kewajiban Lazada Sebagai Pelaku Usaha

Wanprestasi yang terjadi dalam suatu perjanjian jual beli dapat menimbulkan kerugian dari salah satu pihak. Menurut Pasal 1267 KUH Perdata dijelaskan bahwa apabila terjadi suatu wanprestasi maka pihak yang dirugikan dapat memilik diantara kemungkinan tuntutan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Pemenuhan prestasi;
- 2) Pemenuhan prestasu dengan ganti rugi;
- 3) Ganti rugi;
- 4) Pembatalan perjanjian; dan
- 5) Pembatalan perjanjian ganti rugi.

Pada transaksi jual beli secara *online* pastinya terdapat hak dan kewajiban bagi pelaku usaha, terkhususnya *e-commerce marketplace*. Hak dan kewajiban kewajiban menurut syarat dan ketentuan Lazada sebagai berikut:

- 1) Hak Penjual sehubungan Pesanan:

Semua Pesanan berdasarkan penerimaan Penjual atas kebijakannya sendiri dan masing-masing Pesanan diterima oleh Penjual (Pesanan yang diterima selanjutnya disebut sebagai "Kontrak Pelanggan") merupakan kontrak yang terpisah. Dengan ini Anda sepakat bahwa, jika Anda tidak menerima pemberitahuan bahwa Penjual menerima pesanan Anda, maka Penjual bukan merupakan pihak yang tunduk pada perjanjian atau janji yang mengikat secara hukum atas penjualan atau transaksi lainnya dengan Produk, dan karena itu Penjual tidak bertanggung jawab untuk setiap Kerugian yang mungkin terjadi sebagai hasilnya. Untuk menghindari keraguan, Penjual berhak untuk menolak proses atau menerima Pesanan yang diterima dari atau melalui Platform berdasarkan kebijaksanaan Penjual. *commit to user*

2) Kewajiban Penjual sehubungan pesanan:

Penjual harus merespon permintaan faktur pajak dan/atau faktur lainnya berdasarkan permintaan dari pembeli. Penjual harus merespon permintaan dari pembeli secara jujur dan akurat. Kerugian yang timbul dari respon yang tidak jujur atau tidak akurat yang dibuat oleh Penjual sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab Penjual.

Berdasarkan ringkasan hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Perjanjian di Lazada, pelanggan atau pembeli dapat mengajukan pengembalian dana. Serta penjual juga memiliki hak untuk membatalkan pesanan berdasarkan kebijakan penjual.

4. Tanggung Jawab Perdata Para Pihak di Lazada Jika Terjadi Wanprestasi

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum (*onrechtssmatigedaad*) dan tanggung jawab akibat perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*). Segala kesalahan atau kelalaian penjual maupun pemilik *platform* jual beli *online* atau perdagangan melalui sistem elektronik, yang dapat menimbulkan kerugian kepada pembeli khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.

Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi bahwa

“Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Dari Pasal tersebut, dapat diketahui bahwa diperlukan persyaratan tertentu agar si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggungjawaban. Sedangkan tanggung jawab akibat perbuatan wanprestasi sendiri yaitu merupakan tanggung jawab berdasarkan kontrak atau perjanjian.

Dalam perdagangan melalui sistem elektronik atau *e-commerce* di Lazada maka para pihak yang terlibat didalamnya selain penjual (*merchant*) dan pembeli maka ada pihak lainnya yaitu Lazada sebagai penyedia *platform*,

dan melibatkan pihak jasa pengiriman (ekspedisi). Oleh karena itu penulis disini akan memaparkan dari masing-masing pihak yang terlibat dalam perdagangan melalui sistem elektronik ini sebagai berikut:

a. Tanggung Jawab Perdata Penjual (*merchant*)

Pada dasarnya transaksi *e-commerce* atau perdagangan melalui sistem elektronik termasuk perjanjian sebagaimana terdapat dalam KUH Perdata Buku Ketiga Bab Kelima. Dalam jual beli, penjual mempunyai 2 (dua) kewajiban yaitu menyerahkan barangnya dan menanggung barang tersebut. Penjelasan mengenai menanggung barang adalah pihak penjual harus menjamin dua hal yaitu penguasaan barang yang dijual secara aman dan tentram (tidak ada gangguan dari pihak ketiga), dan tidak ada cacat tersembunyi atas barang tersebut (Pasal 1491 KUH Perdata). Jadi apabila penjual tidak memperjanjikan sebaliknya, maka penjual berkewajiban menanggung cacat tersembunyi pada barang tersebut, baik penjual mengetahui akan cacat tersembunyi tersebut atau penjual sendiri tidak menyadari adanya cacat tersembunyi itu (Pasal 1504 jo Pasal 1506 KUH Perdata).

Berdasarkan pasal-pasal tersebut, penjual wajib menanggung cacat tersembunyi yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai sebagaimana mestinya atau apabila pembeli mengetahui cacat tersebut, maka ia tidak akan membelinya dengan harga yang lebih murah dari harga awal. Akan tetapi berdasarkan Pasal 1505 KUH Perdata, apabila cacat pada barang adalah cacat yang dapat diketahui sendiri oleh pembeli maka penjual tidak berkewajiban untuk menanggung cacat tersebut.

Ganti rugi yang dapat dimintakan pembeli dalam hal terdapat cacat tersembunyi akan berbeda bergantung pada apakah penjual tahu akan adanya cacat tersembunyi tersebut atau tidak. Apabila penjual tahu ada cacat tersembunyi tersebut, maka penjual harus mengembalikan harga pembelian yang telah diterima serta segala biaya, kerugian dan bunga kepada pembeli (Pasal 1508 KUH Perdata). Tetapi apabila penjual tidak mengetahui akan adanya cacat tersembunyi tersebut, penjual hanya berkewajiban untuk

mengembalikan harga pembelian dan mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh pembeli untuk melakukan pembelian dan penyerahan barang tersebut (Pasal 1509 KUH Perdata).

Pada perdagangan melalui sistem elektronik atau transaksi *e-commerce* barang yang di transaksikan antara penjual dan pembeli sifatnya adalah tidak langsung diketahui secara fisik oleh pembeli. Pembeli hanya mengetahui kondisi barang dari penjelasan deskripsi serta gambar-gambar yang disertakan oleh penjual didalam halaman *website*. Sehingga apabila barang yang diterima oleh pembeli ternyata tidak sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan oleh penjual maka, pembeli berhak mengembalikan barang tersebut (retur) atau meminta menukarkan barang yang sesuai dengan yang dikehendaki.

Penjual di Lazada pada kontrak elektronik “Ketentuan Layanan (Penjual)” Pasal 6 ayat (C) poin b menyatakan bahwa penjual harus menanggung semua biaya kegagalan pengiriman produk yang tidak memadai. Hal ini sesuai dengan Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE menyebutkan:

“jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi”.

Selain itu, Lazada juga menegaskan kepada penjual untuk memberikan keterangan apabila barang yang diterima tidak sesuai maka pembeli berhak mengembalikan barang atau menukarkan barang tersebut dalam jangka waktu tertentu. Oleh karenanya informasi dalam transaksi *e-commerce* haruslah terbuka bagi semua pihak terutama terkait dengan kondisi barang hal ini sesuai dengan Pasal 9 UU ITE yang mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap.

Merujuk dengan kasus wanprestasi, dalam hal ini jika pelanggan atau pembeli menerima produk yang tidak sesuai dengan barang atau kurangnya informasi pada deskripsi produk, merupakan tanggung jawab perdata bagi penjual. Pelanggan atau pembeli harus mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian dana yang sudah diatur pada “Syarat dan Ketentuan” Lazada Pasal 8 tentang Pengembalian Dana.

Beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab yang berkaitan dengan kegiatan pelaku usaha selaku penyelenggara elektronik adalah:

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability/Liability Based on Fault*)

Prinsip ini diterapkan dalam beberapa ketentuan dalam kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yaitu pada Pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang- barang yang berada di bawah pengawasannya.

Pasal 1365 KUH Perdata mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum yaitu:

- a) adanya perbuatan;
- b) unsur kesalahan;
- c) kerugian yang diderita; dan
- d) hubungan kausalita antara kesalahan dan kerugian.

Pengertian perbuatan melawan hukum yang lebih luas dapat dilihat dalam yurisprudensi *Arrest Hoge Raad kasus Cohen-Lindenbaum*, yaitu suatu perbuatan melawan (*onrechmatige daad*) sebagai suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kesusilaan dan keharusan dalam pergaulan hidup. Dengan demikian terdapat 4 (empat) unsur suatu perbuatan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu:

- a) perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain;
- b) bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri;
- c) bertentangan dengan kesusilaan;
- d) bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat.

Berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kealpaan, akan mengemuka persoalan mengenai subyek hukum pelaku kesalahan

yang terdapat pada Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam doktrin hukum dikenal adanya *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious liability* merupakan pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada dibawah pengawasan majikan. Jika orang tersebut dipindahkan pada penguasaan pihak lain, maka tanggung jawabnya juga beralih kepada pihak lain tersebut. Sementara itu *corporate liability* lebih menekankan pada tanggung jawab lembaga/korporasi terhadap tenaga yang dipekerjakannya. Misalnya hubungan hukum antara penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik atau pelaku usaha dengan pelanggan atau pembeli, semua tanggung jawab atas pekerjaan pelaku usaha yang dilakukan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik tersebut adalah menjadi beban tanggung jawab penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik.

2) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai konsumen dapat membuktikan dirinya tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Mengenai prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, lebih jelas diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Non- Liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan daripada prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contohnya, jika seorang konsumen membeli sebuah produk dengan salah mencantumkan alamat pengiriman. Kesalahan dalam pencantuman alamat pengiriman tidak dapat kita tuntutan kepada penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik karena bukan tanggung jawabnya. *commit to user*

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Strict liability dapat diberikan pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeure* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen diterapkan pada produsen yang memasarkan produk cacat sehingga dapat merugikan konsumen (*product liability*).

5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Batasan (*Limitation of Liability*)

Prinsip yang sangat menguntungkan pelaku usaha karena para pelaku usaha dapat dengan bebas untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung dengan mencantumkan klausula eksonerasi.

6) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach of Warranty*)

Prinsip ini menerapkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha adalah mutlak (*strict obligation*), kewajiban didasarkan pada upaya yang telah dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawabnya berdasarkan kontrak.

b. Tanggung Jawab Perdata Pembeli

Dalam transaksi *e-commerce* atau jual beli secara *online* tanggung jawab pembeli antara lain membayar harga barang yang telah disepakati. Jika ternyata pembeli tidak membayar harga barang yang telah disepakati, maka penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan, karena hal yang demikian merupakan wanprestasi. Pembeli juga harus melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Apabila barang yang dijual itu belum dibayar oleh pembeli, penjual tidak diwajibkan atau diharuskan menyerahkan barang yang dijual kecuali si penjual mengizinkan penundaan pembayaran oleh pembeli.

commit to user

Setelah melakukan *check out*, atau pembelian, pembeli akan menerima notifikasi berupa *invoice* yang dikirimkan oleh sistem melalui *e-mail*. Dalam *invoice* tersebut memuat keterangan terkait dengan barang yang dibeli, kuantitas barang, kondisi barang, alamat pengiriman, serta metode pembayaran dan jangka waktu bagi pembeli untuk segera melakukan pembayaran.

Oleh karena itu, pembeli harus segera melakukan pembayaran. Selain pembayaran, data pengiriman juga merupakan tanggung jawab pembeli untuk mengisi alamat dan nama yang sesuai karena menurut kontrak elektronik “Syarat dan Ketentuan” bagian Penjualan Pasal 2 ayat 9 tentang Pembelian Produk, ditegaskan bahwa seluruh kerugian yang diakibatkan kelalaian pelanggan/pembeli ditanggung sendiri. Hal itu terjadi apabila adanya perubahan akan produk tanpa sebelumnya ada persetujuan dari Lazada secara tertulis serta keluhan yang terjadi saat masa garansi sudah habis.

c. Tanggung Jawab Perdata Lazada

Adapun tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* terbagi atas 3 (tiga) yaitu:

1) Tanggung Jawab atas Informasi

Informasi merupakan komoditas yang diperhitungkan konsumen karena sering menjadi korban akibat tidak bersikap kritis serta tidak mempertanyakan keberadaan suatu informasi mengenai barang dan/atau jasa yang dikonsumsi padahal lengkap atau tidaknya informasi ikut menentukan keputusan untuk membeli atau tidak membeli sesuatu. Tanggung jawab informasi dalam transaksi jual beli online terbagi atas 3, yaitu:

- a) Tanggung jawab informasi atas iklan di internet (*webvertising*);
- b) Tanggung jawab informasi atas kontrak elektronik;
- c) Tanggung jawab informasi atas pilihan hukum dan yurisdiksi.

2) Tanggung Jawab Hukum atas Produk.

commit to user

Apabila tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada product liability atau pertanggung jawaban kontrak. Product liability adalah tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.

3) Tanggung Jawab atas Keamanan.

Jaringan transaksi secara elektronik harus mempunyai kemampuan untuk menjamin keamanan dan kenadalan arus informasi. Para pihak yang terlibat dalam transaksi harus mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap infrastruktur jaringan yang digunakan. Tentu saja pihak pelaku usaha perlu menyediakan jaringan sistem yang cukup memadai untuk mengontrol keamanan transaksi.

Dalam transaksi *e-commerce*, prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan konsumen atau pembeli dalam transaksi *e-commerce* menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada ditangan pelaku usaha. Pelaku usaha akan bertanggungjawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi *e-commerce*. Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE menyebutkan:

“jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi”.

Dengan demikian, dalam transaksi *e-commerce*, pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh pelaku usaha. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi *e-commerce*, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa. Selain itu, konsumen juga dapat melaporkan pada pihak yang berwajib (jalur pidana) bahwa tindakan tersebut adalah suatu tindak pidana penipuan. *commit to user*

Kasus-kasus wanprestasi yang terjadi di Lazada Mall atau LazMall merupakan tanggung jawab perdata bagi Lazada selaku pelaku usaha. Dalam kontrak elektronik “Syarat dan Ketentuan” bagian LazMall Pasal 5 tentang Syarat dan Ketentuan atas Jaminan LazMall, bahwa pelanggan atau pembeli, serta penjual berhak untuk mendapatkan kompensasi dari Lazada dengan syarat-syarat apabila objek perjanjian tidak sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan oleh pembeli maupun penjual.

Oleh karena itu, merujuk pada kasus wanprestasi yang penulis bahas, seharusnya pelanggan atau pembeli yang merasa dirugikan dalam transaksi elektronik di Lazada Mall dapat meminta kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang diatur.

d. Tanggung Jawab Perdata Jasa Pengiriman

Pihak jasa pengiriman atau ekspedisi disini terlibat apabila dalam transaksi *e-commerce* objeknya adalah berupa benda fisik, namun apabila objeknya berupa barang atau jasa digital maka tidak memerlukan jasa pihak ekspedisi pengiriman barang. Bentuk pertanggung jawaban pihak ekspedisi menurut ketentuan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan yang terdapat dalam Pasal 193:

- (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
- (2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
- (3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
- (4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

Jasa pengiriman atau perusahaan ekspedisi yang menggunakan lalu lintas laut sebagaimana terdapat dalam Pasal 40 Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (UU Pelayaran), pada dasarnya jasa pengiriman atau perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya. Jasa pengiriman atau perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap muatan kapal sesuai dengan jenis dan jumlah yang dinyatakan dalam dokumen muatan dan/atau perjanjian atau kontrak pengangkutan yang telah disepakati sebagaimana Pasal 40 ayat (2) UU Pelayaran.

Dalam Pasal 41 ayat (1) UU Pelayaran dikatakan bahwa tanggung jawab perusahaan angkutan dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa:

- 1) kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- 2) musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut;
- 3) keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut; atau
- 4) kerugian pihak ketiga.

Namun, jika jasa pengiriman atau perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian dalam Pasal 41 ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d UU Pelayaran bukan disebabkan oleh kesalahannya, perusahaan angkutan di perairan dapat dibebaskan sebagian atau seluruh tanggung jawabnya sesuai Pasal 41 ayat (2) UU Pelayaran.

Menurut pendapat penulis, tanggung jawab jasa pengiriman atau pihak ekspedisi terhadap barang dimulai sejak barang diserahkan oleh penjual atau pengirim kepada jasa pengiriman atau pihak ekspedisi hingga barang tersebut sampai ke tangan penerima. Apabila terdapat kerugian atas barang yang dikirimkan seperti adanya kerusakan, hilang, dan/atau musnah yang diakibatkan oleh kesalahan jasa pengiriman atau ekspedisi maka pihak jasa

pengiriman atau ekspedisi dapat dimintai ganti rugi atas barang tersebut. Namun sebaliknya, jika pihak jasa pengiriman atau ekspedisi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh jasa pengiriman atau pihak ekspedisi maka tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Besarnya ganti kerugian yang harus dibayarkan masing-masing jasa pengiriman memiliki kebijakan yang berbeda-benda terhadap beberapa jenis barang. Beberapa ekspedisi juga mengharuskan barang tertentu yang dikirim untuk diasuransikan.

Sangat disayangkan, pada perdagangan melalui sistem elektronik di Lazada tidak terbuka mengenai kontrak elektronik jasa pengiriman atau logistik. Kontrak ini hanya dapat diakses untuk penjual yang membuat akun pada *website* Lazada. Hal ini termasuk dalam ketidakadilan berkontrak yang berdasarkan asas proporsionalitas. Namun, berdasarkan “Perjanjian Jasa Logistik” yang berhasil penulis akses, Pasal 41.4 menyatakan bahwa

“Kegagalan Pihak Logistik untuk melaksanakan haknya dalam hal terjadi pelanggaran kontrak oleh Pihak Logistik lainnya tidak akan dianggap sebagai pengesampingan atas haknya berdasarkan Perjanjian ini atau berdasarkan Hukum yang berlaku.”

Selain itu pada Pasal 42.2, jika terjadinya sengketa dengan Jasa Pengiriman atau Jasa Logistik dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia atau BANI.

B. Perlindungan Hukum dalam Kontrak Elektronik di Lazada Terhadap Hukum *E-commerce* di Indonesia

1. Perlindungan Hukum dalam Kontrak Elektronik

Manusia pada hakikatnya mendapatkan hak dasar yaitu hak hidup, kebebasan, hak untuk dilindungi, dan hak yang lainnya. Oleh karena itu, hukum dan aparat penegak hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum serta wajib menegakkan hukum. Dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung hukum akan

memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.

Kepentingan hukum adalah hukum memiliki kekuasaan tertinggi dalam hal mengurus kepentingan dan hak manusia sehingga dapat menentukan kepentingan manusia mana yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan bahwa perlindungan hukum itu lahir berdasar peraturan dan ketentuan hukum yang berasal dari kesepakatan masyarakat untuk mengatur hubungan antar masyarakat atau antara perseorangan dan pemerintah. Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Perlindungan Hukum dibagi menjadi dua yaitu Perlindungan Preventif dan Perlindungan Represif.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif sendiri berasal dari pemerintah yang bertujuan guna mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Perlindungan ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang memberikan batasan atau rambu dalam melakukan kewajiwian untuk mencegah adanya pelanggaran. Perlindungan hukum preventif, memiliki tujuan untuk mencegah adanya suatu sengketa. Dalam perlindungan hukum ini, sebelum adanya keputusan pemerintah yang definitif, subjek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya.

Perlindungan hukum preventif bagi pemerintah sangat besar artinya karena didasarkan pada kebebasan bertindak. Adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Perlindungan hukum yang bersifat preventif dapat dilakukan oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan.

Berdasarkan kajian terhadap Hukum *E-commerce* di Indonesia, berikut hasil analisa penulis terkait perlindungan hukum preventif pada:

1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam hubungannya tentang suatu perdagangan hukum perdata mengenal adanya asas-asas hukum perjanjian. Ini di jelaskan dalam Buku III KUH Perdata mengenal tiga asas pokok dalam membuat dan melaksanakan suatu perjanjian. Ketiga asas tersebut adalah:

- a) Asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka;
- b) Asas konsensualisme;
- c) Asas iktikad baik.

Selain itu, dalam KUH Perdata juga terdapat syarat sahnya suatu perjanjian pada Pasal 1320 yaitu:

- a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c) Suatu pokok persoalan tertentu; dan
- d) Suatu sebab yang tidak dilarang

2) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Padal Pasal 16 UU ITE, diatur mengenai persyaratan minimum untuk pengoperasian sistem elektronik yaitu:

- a) Dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b) Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- c) Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- d) Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan

- e) Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik menurut Pasal 17 UU ITE, wajib melakukan itikad baik dalam interaksinya dalam pertukaran informasi atau dokumen elektronik saat transaksi berlangsung. Pasal 19 UU ITE juga mengatakan bahwa dalam melakukan transaksi elektronik, sebaiknya para pihak menggunakan sistem elektronik yang sudah disepakati. Dalam Pasal 26 UU ITE, secara tegas juga menyatakan bahwa penggunaan informasi yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan dengan persetujuan orang yang bersangkutan.

UU ITE, secara jelas juga memiliki klausul-klausul atau peraturan yang dilarang sangat tegas pada Bab VII Pasal 27 sampai 27. Selain berdasarkan hubungan antara penyelenggara, dalam UU ITE juga diatur mengenai peran pemerintah terhadap aktivitas sistem elektronik. Seperti Pasal 40 ayat (2), (2a), dan (3) yang berbunyi:

- (2) Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (2a) Pemerintah wajib melakukan pencegahan penyebarluasan dan penggunaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis yang wajib dilindungi.
- 3) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Pada Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) terdapat banyak perlindungan hukum yang bersifat preventif dimana kebanyakan isinya mewajibkan penyelenggara dalam menjalankan sistem dan transaksi elektroniknya

secara andal serta bertanggung jawab terhadap pengoperasiannya sesuai dengan Pasal 3 PP PSTE. Dalam PP PSTE lebih menegaskan mengenai perlindungan kebijakan privasi atau data pribadi pengguna sistem dan transaksi elektronik. Selain itu, berdasarkan Pasal 13, penyelenggaraan sistem elektronik wajib memiliki kebijakan tata kelola, prosedur kerja pengoperasian, dan mekanisme audit yang dilakukan berkala terhadap sistem elektronik.

Berdasarkan Pasal 14, terdapat poin-poin mengenai prinsip perlindungan data pribadi yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sistem elektronik yang berbunyi:

- (1) Penyelenggara Sistem Elektronik wajib melaksanakan prinsip perlindungan Data Pribadi dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi meliputi:
 - a) pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, adil, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari pemilik Data Pribadi;
 - b) pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;
 - c) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak pemilik Data Pribadi;
 - d) pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara alur, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, dan memperhatikan tujuan pemrosesan Data Pribadi;
 - e) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, Akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan Data Pribadi;
 - f) pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan pengumpulan, aktivitas pemrosesan, dan kegagalan perlindungan Data Pribadi; dan
 - g) pemrosesan Data Pribadi dimusnahkan dan/ atau dihapus kecuali masih dalam masa retensi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemrosesan Data Pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) perolehan dan pengumpulan;
 - b) pengolahan dan penganalisisan;
 - c) penyimpanan;

- d) perbaikan dan pembaruan;
- e) penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan, atau pengungkapan; dan/ atau
- f) penghapusan atau pemusnahan.

4) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Perlindungan hukum bersifat preventif juga banyak terdapat pada Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Dalam melaksanakan perdagangan melalui sistem elektronik terdapat syarat-syarat yang wajib dipenuhi. Syarat-syarat tersebut diatur pada Bab IV Pasal 9 sampai dengan Pasal 14. Secara tegas pada Pasal 13, terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha seperti:

- a) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;
- b) Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem Elektronik karakteristik fungsi dan perannya transaksi tersebut; dan
- c) Memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam setiap pengiriman Barang dan/atau Jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, Pelaku Usaha harus memastikan (Pasal 64):

- a) Keamanan Barang dan/atau Jasa;
- b) Kelayakan kondisi Barang dan/Jasa;
- c) Kerahasiaan Barang dan/atau Jasa;
- d) Kesesuaian Barang dan/atau Jasa yang dikirim; dan

- e) Ketepatan waktu pengiriman Barang dan/atau Jasa, sesuai kesepakatan transaksi Perdagangan Barang dan/atau Jasa melalui Sistem Elektronik.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran serta bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum yang represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa penanganan perlindungan hukum oleh Peradilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia yang termasuk kategori perlindungan hukum ini.

Upaya perlindungan hukum secara represif ini dibutuhkan dalam hal terjadi perselisihan atau sengketa antara Penjual dan Pembeli di Lazada. Mengingat adanya kemungkinan terjadi perselisihan, biasanya di dalam perjanjian telah dicantumkan tata cara penyelesaian perselisihan.

Dalam pelaksanaan kegiatan melalui sistem elektronik terkadang terjadi wanprestasi dari para pihak, dimana menjadikan penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimanakah perlindungan hukum yang bersifat represif terkait dengan hukum *e-commerce* di Indonesia. Oleh karena itu, penulis mengkaji menjadi 4 (empat) sumber hukum *e-commerce*.

1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perbuatan melawan hukum itu pada intinya mewajibkan mengganti kerugian karena salahnya. Secara singkat dapat dijelaskan dari KUH Perdata yang juga mengatur mengenai akibat hukum yang terjadi apabila tidak terpenuhinya kewajiban sebagaimana mestinya dalam perjanjian. Akibat hukum yang dapat dapat digolongkan menjadi dua, yaitu :

- a) Membayar kerugian (ganti rugi tiga unsur, yakni: biaya, rugi, bung)

Diatur pada Pasal 1243 yang berbunyi

commit to user

“Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

b) Pembatalan Perjanjian atau Pemecahan Perjanjian

Diatur pada Pasal 1266

“Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andaikata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan.

Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam persetujuan. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, maka Hakim dengan melihat keadaan, atas permintaan tergugat, leluasa memberikan suatu jangka waktu untuk memenuhi kewajiban, tetapi jangka waktu itu tidak boleh lebih dan satu bulan.”

Bahwasanya, pembatalan suatu perjanjian tidak perlu melalui proses permohonan batal ke pengadilan melainkan dapat hanya berdasarkan kesepakatan para pihak itu sendiri.

2) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada UU ITE, perlindungan hukum represif sudah tersedia pada Bab VIII Pasal 38 sampai 39 yang berbunyi:

Pasal 38:

(1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

(2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39

(1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan *commit to user*

(2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

3) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Menurut Pasal 12, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) diharuskan menerapkan manajemen risiko terhadap kerusakan dan kerugian yang ditimbulkan. Dalam penyelesaian sengketa yang ada, PP PSTE mengatur untuk membawanya dalam menempuh aktivitas acara pada Pengadilan Negeri. Pada PP PSTE ini, sanksi yang diberikan merupakan sanksi administratif yang diatur pada Bab IX PP PSTE. Salah satu isi dari sanksi administratif berdasarkan Pasal 100 ayat 2 dapat berupa:

- a) Teguran tertulis;
- b) Denda administratif;
- c) Penghentian sementara
- d) Pemutusan Akses; dan/atau
- e) Dikeluarkan dari daftar.

4) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Sengketa yang terjadi pada perdagangan melalui sistem elektronik banyak diatur pada Pasal 72 sampai Pasal 75 Bab XV PP PMSE. Pada Pasal 72 terdapat bunyi bahwa

- (1) Dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
- (2) Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (online dispute resolution) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal terjadi sengketa antara Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Konsumen, Konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha melalui

badan penyelesaian sengketa Konsumen atau mengajukan ke lembaga peradilan di tempat kedudukan Konsumen.

2. Perlindungan Hukum di Kontrak Elektronik Lazada

Dengan kemajuan teknologi, didukung pula dengan kebutuhan manusia yang semakin beragam lahir lah perusahaan-perusahaan yang bersistem menggunakan transaksi elektronik. Salah satunya seperti Lazada. Lazada yang berdiri di Singapura bisa menjangkau masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhannya. Perlindungan Hukum secara khusus di Lazada menurut penulis masih minimnya atau sedikitnya yang memiliki sifat preventif dan represif bagi keseluruhan pihak. Jika dibaca dan ditelaah dari “Syarat dan Ketentuan” dan “Ketentuan Layanan (Penjual)” milik Lazada, konsumen dapat terjebak hal-hal yang merugikan seperti wanprestasi.

Perlindungan hukum yang bersifat represif dapat dengan mudah diketahui melalui klausul perjanjian yang ada pada halaman website Lazada yaitu di bagian “Syarat dan Ketentuan” bagian “Pengguna” Pasal 8 huruf e, f, dan o, terdapat klausul yang menyatakan:

e. Hukum yang Berlaku: Penggunaan Platform dan/atau Layanan dan Syarat & Ketentuan Penggunaan ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia dan pada yurisdiksi eksklusif pengadilan Jakarta Selatan.

f. Bantuan Hukum: Kami dapat mencari atau menggunakan bantuan hukum dengan segera berdasarkan itikad baik untuk menangani pelanggaran atau tidak dipatuhinya Syarat & Ketentuan Penggunaan ini adalah sedemikian rupa sehingga perintah penahanan sementara atau langsung ganti-rugi lainnya adalah satu-satunya yang sesuai atau memadai.

o. Layanan Pengaduan: Customer Service yang disediakan dalam Platform kami akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjawab pertanyaan dan mencari solusi yang terbaik bagi keluhan Anda. Anda juga dapat menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PTKN), Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Gedung I Lantai 3 Jalan M.I. Ridwan Rais No. 5, Jakarta Pusat 10110, +62-21-3858171 atau +62-21-3451692.

Selain itu, pada bagian “Penjualan” dari “Syarat dan Ketentuan”

Lazada, terdapat 3 Pasal yang mengatur, sebagai berikut:

5. Pesanan tidak dapat ditarik kembali: Semua Pesanan tidak dapat ditarik kembali setelah transmisi melalui Platform dan Penjual berhak (namun tidak berkewajiban) untuk memproses Pesanan tersebut tanpa konfirmasi lebih lanjut dan tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Anda. Namun demikian, dalam keadaan tertentu sebagaimana tercantum dalam Pasal 8, Anda dapat meminta untuk membatalkan atau mengubah Pesanan, Penjual akan berusaha untuk memberikan upaya yang wajar. Namun, Penjual tidak diwajibkan untuk memenuhi permintaan pembatalan Anda atau permintaan Anda untuk mengubah Pesanan yang telah Anda konfirmasi.

6. Pemutusan oleh Penjual dalam hal kesalahan harga: Penjual berhak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan, dalam hal terjadi kesalahan pencantuman harga Produk pada Platform, di mana Lazada akan membantu Penjual untuk memberitahu Anda tentang pembatalan tersebut. atas hal ini, Penjual memiliki hak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan walaupun Produk telah dikirim atau sedang dalam pengiriman dan apakah terjadi pembayaran. atas pembatalan dari Penjual ini, jika Pelanggan telah membayar, maka uang pembayaran Pesanan yang dibatalkan tersebut akan dikembalikan kepada Pelanggan.

7. Garansi Produk: garansi sehubungan dengan Produk ("Produk Garansi") yang dijual dengan Kontrak Pelanggan harus seperti yang dinyatakan oleh Penjual melalui Platform, dalam "Spesifikasi" pada "Tipe Garansi" dan "Masa Garansi" atas Produk yang bersangkutan, dimana terdapat syarat dan ketentuan di dalamnya. Garansi dan persyaratannya, perbaikan dalam garansi atau persyaratannya, atau ketentuan lain yang tercantum dalam Garansi Produk, adalah berlaku kecuali secara tegas dilarang oleh hukum yang berlaku.

Selain itu dalam pengiriman produk, juga ada 2 Pasal yang mengatur

yaitu:

5. Penerimaan: Pengiriman Produk dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang ditunjuk oleh masing-masing Penjual, bukan oleh Lazada. Lazada bertanggung jawab untuk memfasilitasi laporan/keluhan dari Pelanggan apabila Pelanggan belum menerima Produk dalam jangka waktu yang diestimasikan. Dalam hal Pelanggan belum menerima Produk dalam jangka waktu yang diestimasikan, maka Pelanggan harus memberitahu *Customer Service* yang disediakan melalui Platform perihal tersebut sejak tanggal estimasi Produk seharusnya diterima dalam jangka waktu yang wajar. Lazada selanjutnya akan meneruskan keberatan Pelanggan kepada Penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan untuk mencari solusi yang terbaik bagi

Penjual dan Pelanggan. Untuk menghindari keraguan, tanggung jawab Lazada terbatas pada layanan Lazada melalui *Customer Service* untuk memfasilitasi laporan/keluhan Pelanggan kepada Penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan. Apabila Pelanggan tidak melakukan pemberitahuan dalam jangka waktu yang wajar sebagaimana yang disebutkan di atas, maka Lazada menganggap Pelanggan telah menerima Produk dengan baik.

7. Kegagalan pengiriman Produk: Jika Penjual gagal mengirimkan Produk; dan/atau kurir gagal mengirimkan Produk; dan/atau barang hilang pada saat pengiriman, dan/atau Pelanggan gagal menerima pengiriman Produk dikarenakan kesalahan dan/atau kelalaiannya sendiri (selain karena alasan sebab apapun di luar kendali yang wajar Pelanggan atau dengan alasan kesalahan Penjual) maka tanpa mengurangi hak Penjual untuk melakukan pengiriman ulang atau tindakan perbaikan lainnya, Penjual dapat saja memutuskan untuk mengakhiri atau membatalkan Pesanan atau Kontrak Pelanggan. Jika dalam hal ini, Pelanggan telah membayarkan pembayaran atas Produk maka Lazada akan mengembalikan pembayaran (*refund*) atas Pesanan tersebut kepada Pelanggan.

Pada hal mengenai pengembalian/ perbaikan/ penggantian, diatur dalam Pasal 7 dan 9 bagian “Penjualan”, yaitu sebagai berikut:

1. Semua pengembalian harus dilakukan sesuai dengan petunjuk yang ditetapkan dalam Kebijakan Pengembalian di <https://www.lazada.co.id/helpcenter/apa-itu-kebijakan-pengembalian-barang-lazada.html>. Penjual tidak berkewajiban untuk menyetujui pengembalian kecuali semua instruksi tersebut diikuti. Jika Penjual setuju untuk pengembalian, Penjual akan memberikan penggantian produk ke alamat Anda.
2. Pengembalian yang diijinkan: Sesuai dengan Pasal 6.1, dalam jangka waktu 14 hari terhitung sejak tanggal pengiriman produk, Anda dapat mengembalikan Produk jika:
 1. menerima produk yang secara fundamental berbeda dari Produk ditetapkan dalam Kontrak Pelanggan; atau
 2. menerima Produk yang rusak atau salah. Jika Pelanggan menerima produk palsu maka kewajiban Lazada hanya terbatas pada pengembalian dana, Lazada tidak wajib mencari produk pengganti untuk Pelanggan.
3. Penggantian Produk: Penggantian Produk dilakukan hanya jika Lazada dan/atau Penjual telah setuju. Jika Lazada (atau Penjual) telah setuju memberikan penggantian Produk atau telah setuju untuk memberikan pengembalian dana kepada Pelanggan, Produk dan seluruh komponen atau lengkap dengan kemasannya dan seluruh isi-nya, wajib dikembalikan atau dikirim kembali ke

Penjual secepatnya dengan biaya pengiriman ditanggung oleh Pelanggan.

4. Resiko kerusakan atau kehilangan: Pada saat Produk telah berpindah tangan dari kurir kepada Pelanggan atau orang lain yang mewakili Pelanggan, atau orang yang Pelanggan tuju/tunjuk atau pihak yang berwenang untuk menerima barang di kantor atau hunian, maka risiko kerusakan atau hilangnya Produk berada pada Pelanggan. Penjual wajib memastikan kurir untuk selalu mendapatkan nama jelas penerima barang dan waktu (tanggal/bulan/tahun) diterimanya Barang oleh penerima Barang.

Pasal 9:

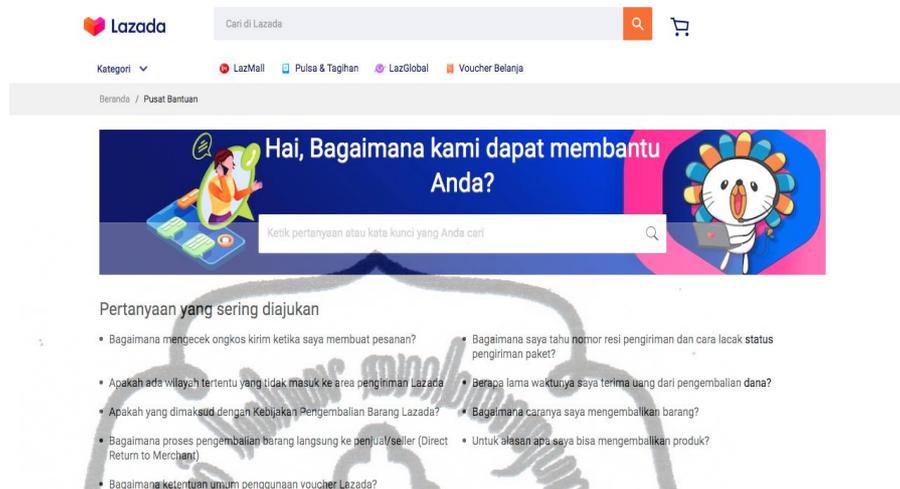
1. Pembatalan oleh Anda: Anda dapat membatalkan Kontrak Pelanggan sebelum Penjual mengirimkan Produk berdasarkan Kontrak Pelanggan tersebut dengan mengisi formulir pada <https://lzd.co/id/en> atau menghubungi *Customer Service* kami. Jika Produk telah dikirim, Anda tidak dapat membatalkan Kontrak Pelanggan namun hanya dapat mengembalikan Produk sesuai dengan Pasal 6.

2. Pembatalan oleh Penjual: Tanpa mengesampingkan hak lain yang diatur dalam Syarat & Ketentuan Penjualan ini, Penjual dengan pemberitahuan kepada Lazada atau Lazada yang bertindak atas nama Penjual, dapat membatalkan atau menanggguhkan pengiriman Produk dengan segera setelah melalui pemberitahuan tertulis dan/atau secara lisan melalui *Customer Service* kepada Pelanggan dalam hal terjadinya salah satu dari peristiwa berikut:

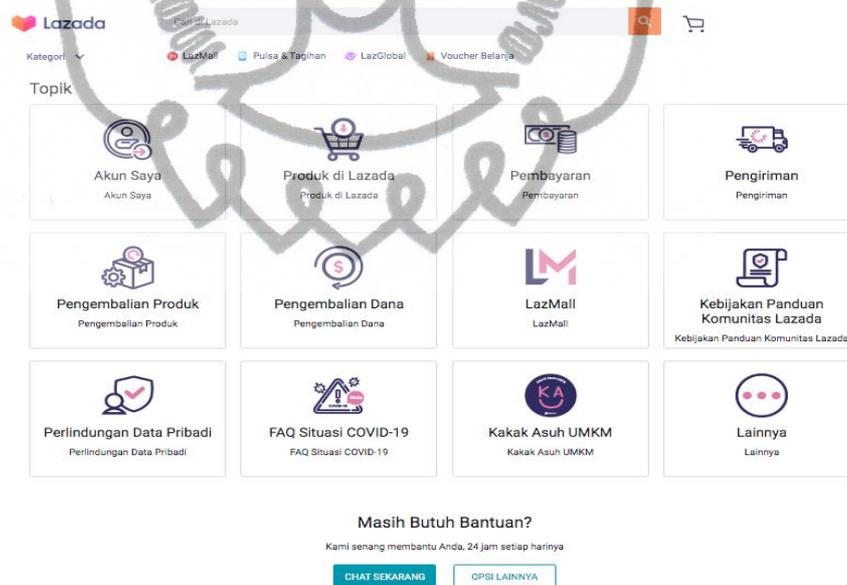
1. Stok Produk habis atau tidak tersedia;
 2. Pelanggan melanggar kewajiban berdasarkan Kontrak Pelanggan, Syarat & Ketentuan Penggunaan, Syarat & Ketentuan Penjualan, atau ketentuan lain yang berlaku di Platform;
 3. Pelanggan ditetapkan pailit oleh pengadilan atau badan yang berwenang;
 4. Kecurigaan atas adanya fraud atau kecurangan dalam bentuk apapun berdasarkan kebijakan atau investigasi Lazada ataupun Penjual;
3. Para Pihak sepakat untuk mengesampingkan Pasal 1266 KUH Perdata Indonesia sehingga pemutusan Kontrak Pelanggan baik yang dibuat oleh Anda atau Penjual akan dilakukan tanpa memerlukan persetujuan atau keputusan pengadilan atau lembaga lain di dalam wilayah Republik Indonesia.

Dari seluruh Pasal yang sudah ditulis oleh penulis, dapat kita ketahui bahwa jika adanya kerugian atau aduan pelanggan/pembeli, Lazada

memberi opsi untuk pengajuan melalui Layanan Pusat Bantuan yang tersedia selama 24 jam.



Gambar 14. Halaman Pertanyaan yang Sering Diajukan



Gambar 15. Halaman Pusat Bantuan dan Layanan Pusat Bantuan

Bagi para Penjual, juga terdapat alternatif untuk menyelesaikan sengketa tingkat awal yaitu melalui *Seller Center* atau pusat aduan untuk penjual di Lazada. Sedangkan dalam kontrak elektronik “Perjanjian Jasa Logistik”, Pasal 42.2 menyatakan bahwa seluruh sengketa yang berkaitan

dengan Jasa Pengiriman atau Jasa Logistik dan tidak diatur dalam perjanjian, dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia atau BANI.

