



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM LELANG ONLINE
DI INSTAGRAM**

*RESPONSIBILITIES OF TRAVEL AGENT TOWARDS CONSUMER
LOSSES*

I Made Budhi Aryateresna, Ari Rahmad Hakim B.F

Universitas Mataram

Corresponding email : budhiaryateresna@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam lelang online. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian serupa. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif yang biasanya merupakan perundang-undangan dan pendapat para sarjana dengan teknik pengumpulan bahan hukum studi kepustakaan dan menggunakan metode pendekatan yaitu secara Undang-Undang dan konseptual. Perlindungan hukum yang melindungi konsumen terdapat dalam KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan. dan penyelesaian sengketa dalam transaksi lelang online di Instagram biasanya diselesaikan dengan cara negosiasi secara online.

Kata kunci : Perlindungan Hukum; Lelang Online; Ketidakesesuaian Barang;

Abstract

The purpose of this study is to find out how the legal protection for consumers against the incompatibility of goods in online auctions. The purpose of this research is to develop science and as a reference for similar research. The research method that the author uses in this study is a type of normative legal research with the technique of collecting legal materials for library studies. The results of the study conclude that legal protection that protects consumers is contained in the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 7 of 2014 concerning Trade, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Government Regulation Number 80 of 2019 concerning trading. and dispute resolution in online auction transactions on Instagram is usually resolved by online negotiation.

Keywords: Legal Protection; Consumer; Travel Agent;

A. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin modern, memungkinkan masyarakat saat ini bergantung pada teknologi yang semakin berkembang pesat sehingga meringankan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pekerjaannya. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi. Perubahan ini mulai terjadi sejak

diperkenalkannya model transaksi jual beli online, sehingga menimbulkan perubahan sistem kontrak dagang dari sistem manual ke sistem yang bersifat dunia maya (online).

Dengan adanya fenomena yang demikian ini, yakni semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum bagi konsumen dipandang sangat penting keberadaanya. Dengan kemudahan yang ditawarkan internet, adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai di tinggalkan, saat ini transaksi melalui media sosial lebih dipilih karena kemudahan yang ditawarkan.

Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian yang dapat dialami konsumen. Salah satu media sosial yang paling populer saat ini adalah Instagram. banyak masyarakat kini menggunakan platform instagram untuk melakukan berbagai kegiatan bisnis maupun sekedar untuk berinteraksi sosial. Adapun kegiatan bisnis yang dilakukan dalam hal ini, antara lain kegiatan berjual beli, promosi, bahkan lelang. Lelang atau penjualan dimuka umum adalah suatu penjualan barang yang dilakukan didepan khayalak ramai dimana harga barang yang ditawarkan kepada pembeli setiap saat semakin meningkat.

Saat ini lelang tengah diminati oleh semua kalangan khususnya kaum millennial karena menjadi salah satu alternatif untuk jual beli. Ada beberapa perbedaan antara lelang resmi dan lelang tidak resmi. Sistem lelang resmi mengharuskan peserta lelang mendaftar di balai lelang terlebih dahulu agar bisa mengikuti kegiatan lelang tersebut. Lelang resmi harus berbentuk perseroan terbatas sedangkan lelang di media sosial Instagram bukan merupakan lelang resmi karena akun tersebut di kelola oleh perorangan dan tidak memiliki izin dari Menteri Keuangan. Peserta lelang tidak resmi yang ingin mengikuti kegiatan lelang, tidak perlu untuk mendaftar terlebih dahulu melainkan langsung menawarkan harga (bidding) di kolom komentar postingan Instagram.

Untuk mencapai suatu perlindungan hukum dalam bidang perdagangan maka pemerintah merancang berbagai perundang-undang yang bisa melindungi hak-hak warga Indonesia. Salah satunya adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini berguna untuk melindungi konsumen yang merasa dirugikan. Adanya Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen dapat memberikan kepastian hukum atas berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam Pasal 4 Angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.” berdasarkan pasal diatas, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas.

Fakta yang terjadi dilapangan saat ini, lelang yang dilaksanakan di media sosial Instagram kerap kali tidak memberi kepastian hukum bagi para pihak konsumen dengan penjual serta rawan terjadinya wanprestasi. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan “debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang

ditentukan”. Lelang yang dilaksanakan di media sosial sering kali memberikan informasi yang tidak jelas terkait barang yang akan di lelang sehingga ketika pemenang lelang mendapatkan barang tersebut sering kali tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan pada saat pelelangan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam lelang online di Instagram? (2). Bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi ketidaksesuaian barang dalam lelang online di Instagram . Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk: (1). mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam lelang online di Instagram (2). Mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi ketidaksesuaian barang dalam lelang online di Instagram.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*Legal Research*). Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: (1). Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), (2). Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Jenis dan sumber bahan hukum antara lain hukum primer , hukum sekunder dan tersier. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh bahan hukum yang bersumber dari data kepustakaan (*Research Document*). Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dalam penelitian studi kepustakaan, Undang-Undang, peraturan pemerintah Analisis data yang digunakan penulis adalah bahan hukum yang bersifat kualitatif.

C. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Lelang Online Di Instagram

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki sanksi pidana. Singkatnya bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.¹

Bentuk perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum

1 Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group 2016, hlm. 22

suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang administrasi. Dengan kata lain perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. *Caveat Emptor* atau prinsip kehati-hatian yang ditujukan kepada konsumen, konsumen harus lebih teliti dalam melakukan transaksi *e-commerce* guna mengurangi resiko yang akan mengakibatkan kerugian kepada konsumen itu sendiri. Maka dari itu sengketa dalam transaksi jual beli dengan menggunakan media elektronik memerlukan pencegahan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai bentuk pencegahan agar tidak terjadi kerugian kepada konsumen yaitu:

- a. Pencegahan. Bentuk pencegahan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk peraturan atau regulasi terkait dengan barang cacat ialah terdapat di dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi Dan Korban.
- b. Pembinaan Terhadap Pelaku Usaha. Terhadap kontrol perusahaan atau pentingnya melakukan suatu bentuk pembinaan terhadap produk cacat dalam sebuah perusahaan menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh pihak manajemen atau pemilik perusahaan untuk menentukan melalui apa pengendalian tersebut akan dilakukan. Pengendalian kualitas tidak hanya tampak pada produk akhir yang sesuai dengan standar kualitas, tetapi pelaksanaan pengendalian kualitas harus dilakukan mulai pada saat penerimaan bahan baku, pengelolaannya, hingga proses penyelesaian atau pengemasannya. Dapat berupa suatu kontrol dari perusahaan atau pabrik tersebut, kemudian terdapat adanya Pra-Kontrol dan Post kontrol.
- c. Pengawasan. Kemudian Bentuk pengawasan yang dilakukan pemerintah yaitu dijelaskan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dan di atur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mengatur tentang Pengawasan terhadap perlindungan konsumen.
- d. Sosialisasi Dari Pemerintah. Terhadap pengendalian atas barang cacat dapat dilakukan oleh pemerintah, seperti pemerintah kota melalui Dinas Perdagangan Dan Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah (DPKUKM) dengan cara mengadakan sosialisasi.

Perlindungan hukum Represif adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Upaya perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Adapun bentuk-bentuk perlindungan hukum represif berupa sanksi, baik sanksi administrasi, sanksi pidana dan penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut:

- a. Sanksi Administratif.

Di dalam Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 14. Kemudian mengenai sanksi administratif

diberikan ke pada pelaku usaha yang harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen ini dapat dikenakan suatu sanksi yang terdapat dalam pasal Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai sanksi administratif yang harus di bayar oleh si pelaku usaha.

b. Sanksi Perdata.

Mengenai sanksi perdata yang diberikan ke pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi dapat dikenakan sanksi yang terdapat dalam Pasal 1243 dan Pasal 1244 Tentang Penggantian Biaya Kerugian Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

c. Sanksi Pidana.

Sanksi Pidana merupakan sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan dikenakan sanksi Pidana Pokok yaitu dalam Pasal 61-63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

d. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi Dan Non-Litigasi.

Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi atau Peradilan umum yang berupa terdapat beberapa gugatan yang dapat dilakukan diantaranya gugatan sederhana, gugatan kelompok, dan gugatan LSM. Kemudian penyelesaian sengketa konsumen melalui luar pengadilan yaitu melalui BPSK, diantaranya dapat menempuh penyelesaian melalui Konsiliasi, Negosiasi, Mediasi dan arbitrase.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.²

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri perlindungan mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 yang menyebutkan hak-hak konsumen, meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

2. Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Lelang

2 *Ibid* hlm 4

Online Di Instagram

Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *Litigation*, yang artinya pengadilan. Pengadilan mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan yang seadil-adilnya. Menurut Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) mengacu pada ketentuan peradilan umum. Pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus menanggung kerugian kembali dengan tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf H UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Dalam artian tidak ada Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini.

Negosiasi *online* merupakan upaya untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur negosiasi secara *online*. Maksudnya para pihak tidak diharuskan bertemu dan bertatap muka secara langsung, tetapi para pihak hanya memerlukan koneksi internet guna menyelesaikan sengketa di antara keduanya. Negosiasi online merupakan bagian dari *Online Dispute Resolution* (ODR) atau juga disebut *APS Online*. Negosiasi *Online* ini dikategorikan ODR yang tidak melibatkan pihak ketiga.³ Hal ini merupakan prinsip yang sama dengan negosiasi langsung atau *offline*. Dalam negosiasi *online* memiliki

³ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta, FH UII Press, 2009, hlm 269.

teknis yang sama dengan ODR lainnya. Di mana teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara online melalui media *e-mail*, *video conferencing*, *radio button electronic fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi *online* menawarkan penyelesaian sengketa yang efisien, cepat, dan murah. Negosiasi *online* memiliki dua bentuk utama dalam penyelesaian sengketa melalui internet, yaitu:

- a. *Automated negotiation*, yakni sebuah proses penawaran buta atau tersembunyi (*blind bidding*). Di mana para pihak saling andil untuk menentukan tingkatan dan batasan dalam menyetujui penyelesaian sengketa.
- b. *Asisted negotiation*, yakni negosiasi antara dua pihak dengan menggunakan sebuah perangkat komputer sebagai asisten.

Keunggulan dalam negosiasi ini para pihak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk pertemuan, pengiriman surat, dan penggandaan dokumen. Contoh situs yang menyediakan layanan negosiasi *online* yaitu *eBay* dan *CyberSettle*. Di mana *eBay* menggunakan bentuk *assisted negotiation*, sedangkan *CyberSettle* menggunakan bentuk *automated negotiation*.

Dalam Penyelesaian Sengketa Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Lelang *Online* di *Instagram* metode penyelesaian sengketa negosiasi secara *online* yang paling sering digunakan oleh para pihak, Negosiasi *online* dapat digunakan sebagai solusi dari banyaknya laporan konsumen terkait penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*. Di mana kedua belah pihak melakukan tahapan-tahapan yang biasa digunakan dalam melakukan penyelesaian sengketa negosiasi *online*, yang pertama konsumen melayangkan protes atau keluhan di dalam *messenger* *Instagram* pelaku usaha, kemudian pelaku usaha merespon keluhan dari konsumen dan terjadilah percakapan antara kedua belah pihak yang menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak, seperti ganti rugi atau pengembalian barang dengan cara, pihak konsumen mengirimkan balik barangnya kepada pihak penjual menggunakan biaya yang ditanggung oleh pihak konsumen dan sebaliknya apabila pihak penjual akan mengirimkan barang yang sudah ditukar dengan produk baru, biaya pengiriman akan ditanggung oleh pihak penjual. Hal ini sangat bersesuaian antara proses transaksi dan metode penyelesaian sengketa. Negosiasi *online* juga sangat penting diterapkan dalam situs jual-beli *online*. Di mana para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa melakukan negosiasi pada aplikasi *Instagram* tanpa harus bertemu.

D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdiri dari dua perlindungan. Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum bagi masyarakat bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Kemudian perlindungan hukum represif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan kepada penegakkan hukum. Berikut beberapa peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam lelang online di *Instagram*, yaitu:

- a. KUHPerdata mengatur konsep perjanjian diatur dalam Pasal 1313, Pasal 1320 mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, konsep jual beli diatur dalam Pasal 1457, Pasal 1243 dan Pasal 1244 mengatur tentang penggantian biaya kerugian.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 5 yang berbicara mengenai hak dan kewajiban konsumen, Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha, Aspek tanggung jawab pelaku usaha Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Pasal 45 mengatur tentang penyelesaian sengketa.
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Pasal 65, yang secara khusus mengatur perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik.
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 2 menyebutkan definisi transaksi elektronik, Pasal 28 Ayat 1 mengatur tentang perbuatan yang dilarang dan perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, Pasal 38 dan Pasal 39 menyatakan dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Perbuatan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 26 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib melindungi hak konsumen dan Pasal 69 menyebutkan bahwa konsumen dapat melakukan penukaran atau pembatalan jika terjadi kesalahan.

Dalam Penyelesaian Sengketa Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Lelang Online di Instagram metode penyelesaian sengketa negosiasi secara online yang paling sering digunakan oleh para pihak. Di mana kedua belah pihak melakukan tahapan-tahapan yang biasa digunakan dalam melakukan penyelesaian sengketa negosiasi online, yang pertama konsumen melayangkan protes atau keluhan di dalam messenger Instagram pelaku usaha, kemudian pelaku usaha merespon keluhan dari konsumen dan terjadilah percakapan antara kedua belah pihak yang menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak, seperti ganti rugi atau pengembalian barang. Maka dengan negosiasi online para pihak melakukan penawaran dan permintaan dalam penyelesaian sengketa. Negosiasi online juga sangat penting diterapkan dalam situs jual-beli online. Di mana para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa melakukan negosiasi pada aplikasi Instagram tanpa harus bertemu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, 2009, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara di Indonesia*", FH UII Press, Yogyakarta.
- Abdul Hakim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung, Nusa Media).
- Ahmad Zuhairi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya*, GH Publishing, Jakarta.
- Zulham, 2016, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta.