

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI SITUS LAZADA

Wahyu Agus Febriantia

Abstrak

Saat ini di Indonesia, sedang marak toko *online* yang berbentuk pasar *online* (*e-commerce*). *E-Commerce* merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah *website*. *Lazada* merupakan salah satu *e-commerce* yang cukup terkenal di Indonesia. Akan tetapi, dengan adanya *e-commerce* tidak menutup kemungkinan adanya kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat kesalahan dari pelaku usaha. Seperti halnya dengan pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh *Lazada*. Berdasarkan fakta hukum yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pihak *Lazada* tidak dapat membatalkan transaksi *online* secara sepihak kepada konsumen karena tindakan bertentangan dengan melanggar Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini adalah penelitan Yuridis Normatif dengan mengambil sumber data primer, sekunder, dan tersier. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat dibatalkannya transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *Lazada* memang belum diatur secara khusus, namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *Lazada* dapat menempuh upaya penyelesaian dengan menggunakan jalur non-litigasi. Seperti mengadu terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Pembatalan Sepihak, Transaksi E-Commerce, Lazada

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER IN UNILATERAL CANCELLATIONS OF BUYING AND SELLING TRANSACTIONS ONLINE THROUGH THE LAZADA WEBSITE

Wahyu Agus Febriantia

Abstract

Currently in Indonesia, online stores are in the form of e-commerce markets. E-Commerce is a gathering place for sellers and buyers in a website. Lazada is one of the most well-known e-commerce sites in Indonesia. However, with e-commerce, it does not rule out the possibility of losses borne by consumers due to mistakes from business actors. As with the cancellation of transactions carried out unilaterally by Lazada. Based on the legal facts that have been described, it can be concluded that Lazada cannot unilaterally cancel online transactions for consumers because the actions are contradictory by violating Article 9, Article 10, and Article 16 of Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research is a normative juridical research by taking primary, secondary, and tertiary data sources. Legal protection for consumers who suffer losses due to the cancellation of transactions conducted unilaterally by Lazada has not been specifically regulated, but in the Consumer Protection Act. Consumers who experience losses due to the cancellation of transactions conducted unilaterally by Lazada can take efforts to resolve using non-litigation channels. Like complaining against the Indonesian Consumers Foundation (YLKI) or the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).

Key Word : *Unilateral Cancellation, E-Commerce Transactions, Lazada.*