

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka analisa pertama adalah Hal yang harus diperhatikan oleh penjual dan pembeli e-commerce demi terwujudnya perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 4 UUPK yang mana konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan, keamanan dalam memilih barang, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi barang yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya, maka dalam melakukan transaksi jual beli online para pihak harus memperhatikan Itikad baik : yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi, bagi konsumen diperlukan suatu Prinsip kehati-hatian : yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk, serta bagi produsen diperlukan Transparansi : yaitu keterbukaan antara dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dengan benar dan jelas.

Selanjutnya, pembahasan analisa kedua mengenai penyelesaian kasus sengketa marketplace Facebook adalah berdasarkan peraturan yang ada dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan, jika dilakukan didalam pengadilan maka penyelesaiannya berdasarkan pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan diluar pengadilan penyelesaiannya dilakukan oleh lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan arbitrase namun pelaku dalam kasus e-commerce biasanya dilaporkan oleh korban *e-commerce* ke polisi sehingga penyelesaiannya lebih banyak dilakukan oleh jalur hukum diantaranya pengadilan umum dan kepolisian. Cara lainnya dengan memberlakukan *online dispute resolution* yaitu membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi penjual dan pembeli secara telekomunikasi dengan aplikasi whatsapp. Pilihan hukumnya adalah penjual yang telah

merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan pembeli secara online dengan aplikasi whatsapp secara lebih intensif lagi.

5.2 Saran

Para pihak khususnya para penjual produk - produk di marketplace/e-commerce jangan menjadikan pandemi COVID-19 yang merupakan bencana nonalam ini sebagai alasan untuk menjual barang palsu karena termasuk pelanggaran suatu prestasi dalam berbisnis. Jadi, penjual itu harus melakukan penjualan barang yang baik dan benar sehingga konsumen marketplace dapat menerima barang yang telah dibeli dengan kualitas bagus.