

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN INFORMASI PESANAN MELALUI MARKETPLACE

## ABSTRAK

Transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya. Secara tidak langsung para pihak melakukan hubungan hukum atau perikatan berupa perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace* dan upaya hukum terhadap ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan yang didukung bahan hukum primer, sekunder, tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya terkait dengan ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace* telah diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia namun tidak sedikit pelaku usaha yang melanggarnya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan dapat dikenakan sanksi atas pelanggaran hukum yang dilakukannya. Dalam hal ini juga terdapat peranan dari lembaga pemerintah dan non pemerintah dalam melindungi konsumen dan terdapat upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian atas ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace*.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Ketidakesuaian Informasi Pesanan, Marketplace*

## **LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST INCOMPATIBILITY IN INFORMATION FOR BOOKING THROUGH MARKETPLACE**

### **ABSTRACT**

*An electronic transaction is a legal act carried out using a computer, computer network, and/or other electronic media. Indirectly, the parties enter into a legal relationship or engagement in the form of an agreement or contract that is carried out electronically. This research was conducted to determine legal protection for consumers in discrepancies in order information through the marketplace and legal remedies for inconsistencies in order information through the marketplace. The research method used is a normative juridical research method using a statutory approach that is supported by primary, secondary and tertiary legal materials. The results of the study show that basically related to discrepancies in order information through the marketplace, it has been regulated in various regulations in Indonesia, but not a few business actors violate it. Business actors must be responsible for losses suffered by consumers and may be subject to sanctions for violations of the law they commit. In this case, there is also the role of government and non-government institutions in protecting consumers and there are efforts to resolve disputes that can be taken by consumers if they experience losses due to discrepancies in order information through the marketplace.*

*Keywords: Consumer Protection, Discrepancies in Order Information, Marketplace*