

# Mekanisme Pelaporan serta Ganti Rugi atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Marketplace setelah Keberlakuan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik = Mechanism of Reporting and Redress for Consumer's Losses in Marketplace Transactions After the Implementation of the Regulation of the Government on Trade Through Electronic System

Sarah Abigail, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528178&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Adanya transaksi perdagangan melalui sistem elektronik yang memiliki risiko kerugian konsumen, membutuhkan mekanisme pelaporan serta ganti rugi yang efektif serta menjamin pertanggungjawaban marketplace, maupun pedagang (merchant). Melalui ketentuan PP PMSE, disertakan sarana pelaporan kerugian konsumen melalui Kementerian Perdagangan dalam ketentuan Pasal 18 PP ini. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi alur serta mekanisme pelaporan konsumen atas kerugian yang diderita dalam transaksi di marketplace dan untuk mengidentifikasi bagaimana pertanggungjawaban marketplace juga merchant dalam hal terjadi kerugian konsumen setelah keberlakuan PP PMSE. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif, di mana objek kajian dalam penelitian ini merupakan hukum positif yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan ketentuan Pasal 18 PP PMSE, Kementerian Perdagangan memproses pengaduan yang masuk dari konsumen yang dirugikan dalam transaksi e-commerce dan penyelesaian pengaduan dilakukan dengan cara mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha sampai mencapai kesepakatan. Hal ini merupakan kewenangan yang dimilikinya melalui tugas pokok serta fungsi yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan. Selanjutnya, pelaku usaha berkewajiban untuk menyelesaikan pelaporan tersebut agar tidak masuk ke dalam daftar prioritas pengawasan Kementerian Perdagangan. Dalam transaksi di marketplace, tanggung jawab yang dimiliki oleh marketplace adalah untuk menjamin bahwa penyelenggaraan sistem elektronik dalam pelantar yang ia sediakan aman, andal, serta bertanggung jawab dan dapat dipercaya oleh publik. Sedangkan merchant memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar, jelas, serta jujur kepada konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian berhak atas penukaran atau pembatalan pembelian barang dan atau jasa dalam kurun waktu minimal 2 (dua) hari kerja setelah barang sampai di tempat konsumen.

.....The existence of trade transactions through electronic systems that have a risk of consumers' loss, requires an effective reporting and redress mechanism that guarantees the accountability of the marketplace, as well as the merchants using the platform. Pursuant to Article 18 of PP PMSE, consumers may report or file a complaint regarding the losses suffered to the Ministry of Trade in the event of being harmed through e-commerce transactions. This study aims to identify the mechanism of consumer reporting for losses suffered in transactions in the marketplace and to identify how the marketplace and merchants are liable in the event of consumer losses after the PMSE PP comes into effect. The research method used in this thesis is normative legal research, where the object of study in this research is the applicable positive laws. The results of this study indicate that in implementing the provisions of Article 18 PP PMSE, the Ministry of Trade processes incoming complaints from consumers who are disadvantaged in e-commerce transactions

and complaint resolution is carried out by bringing consumers together with business actors to reach an agreement. This authority is carried out by the Ministry of Trade through the main tasks and functions listed in the Regulation of the Minister of Trade Number 29 of 2022 concerning the Organization and Work Procedure of the Ministry of Trade. Furthermore, business actors are obligated to complete the report so that they are not included in the priority list of supervision of the Ministry of Trade. In transactions on the marketplace, the responsibility of the marketplace is to ensure that the implementation of the electronic system on the platform it provides is safe, reliable, responsible and can be trusted by the public. Meanwhile, merchants have the responsibility to provide correct, clear, and honest information to consumers. Consumers who suffer losses have the right to exchange or cancel purchases of goods and or services within a minimum period of 2 (two) workdays after the goods are received by the consumers.