

## Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembaharuan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi e-commerce = Legal protection for consumers regarding the updates of terms and conditions of use e-commerce platform

Pasaribu, Winner, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920540041&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tulisan ini membahas mengenai perlunya berbagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat mengikuti setiap perkembangan dunia usaha khususnya dengan hadirnya teknologi yang mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha dalam ruang perdagangan elektronik atau dikenal juga dengan istilah e-commerce. Pelaku Usaha yang memiliki e-commerce sering menggunakan Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi sebagai perjanjian baku yang mengatur hubungan hukumnya dengan konsumen karena belum ada regulasi yang spesifik mengatur hubungan hukum kontraktual antara keduanya. Disisi lain, perjanjian baku yang berisi klausula baku ternyata ditemukan adanya pencantuman klausula baku yang berpotensi melanggar ketentuan perundang-undangan, salah satunya klausula yang memberikan hak kepada Pelaku Usaha PMSE untuk membaharui Syarat dan Ketentuan secara sepihak. Lebih lanjut, Pelaku Usaha PMSE juga mengakui telah melakukan pembaharuan Syarat dan Ketentuan tersebut dari waktu ke waktu. Hal ini menyebabkan keinginan konsumen untuk mencapai posisi yang lebih setara dengan pelaku usaha semakin jauh dari kenyataan. Selain itu, tulisan ini juga menganalisis apakah aturan mengenai klausula baku sudah cukup komprehensif, baik mengenai rumusan ketentuan, unsur pasal, sanksi, penerapannya terhadap perilaku Pelaku Usaha PMSE serta perbandingan pengaturannya di beberapa negara. Tulisan ini menekankan bahwa hukum harus hadir untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, baik melalui langkah-langkah hukum yang tersedia di pengadilan, maupun lewat campur tangan negara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

.....This article discusses the need for various of law protections for consumers so that any consumer protection systems or methods stay relevant with any developments in the business world, especially with the existence of technology that brings consumers and entrepreneurs into an electronic commerce space or also known as e-commerce. Entrepreneurs who own an e-commerce platform often use the Terms and Conditions as a standard contract that regulates their legal relationship with consumers because there are no specific regulations governing the contractual legal relationship between them. On the other hand, a standard contract containing standard clause, where that kind of clause have possibility to violate the statutory provisions, one of which was a clause that gave PMSE Entrepreneurs the right to unilaterally update or change the Terms and Conditions. Furthermore, PMSE Entrepreneurs in Indonesia also acknowledge that they have updated that kind of Terms and Conditions from time to time. This causes consumers' desire to achieve a more equal position with Entrepreneurs to be increasingly far from reality. On the other hand, this paper also analyzes whether the regulations regarding standard clauses are comprehensive enough, both regarding the formulation, elements of articles, sanctions, their application to PMSE Entrepreneurs and comparisons of regulations in regarding to Entrepreneur's right to unilaterally change or update the contract in several countries. This article emphasizes that the law must be present to provide protection to consumers, through any available legal action existed in court, as well as the role of The State through Consumer

Dispute Settlement Agencies and Ministry of Communication and Information.