

LAMPIRAN.

Terkait Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui

Marketplace

Lampiran 1

Kasus Penjualan Produk Elektronik Palsu (Counterfeit) melalui *Marketplace*

(Putusan BPSK Kota Bandung No. 001/PTS/BPSK-Bdg/2022)

A. Identitas Kasus

Nomor Perkara	001/PTS/BPSK-Bdg/2022
Lembaga Pemutus	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung
Metode Penyelesaian	Arbitrase
Tahun	2022
Konsumen (Penggugat)	A.R. (nama disamarkan), konsumen perorangan, Bandung
Pelaku Usaha (Tergugat)	Penjual "TokoElektroMurah" pada <i>platformShopee</i> Indonesia
Nilai Sengketa	Rp3.200.000,00 + kerugian tambahan Rp150.000,00

B. Duduk Perkara

Konsumen melakukan pembelian satu unit smartphone merek Samsung Galaxy S22 seharga Rp3.200.000,00 melalui toko daring "TokoElektroMurah" pada *platformShopee* pada bulan Maret 2022. Halaman produk menampilkan foto dan deskripsi produk Samsung Galaxy S22 resmi disertai klaim "bergaransi resmi Samsung 1 tahun" dengan rating toko bintang 4,8 dan lebih dari 500 ulasan positif.

Setelah barang diterima, konsumen mendapati bahwa unit yang dikirimkan adalah produk replika tanpa nomor IMEI yang valid. Ketika konsumen mencoba mengaktifkan garansi melalui Samsung Service Center, petugas menyatakan nomor seri perangkat tidak terdaftar dalam sistem garansi resmi. Konsumen mengajukan komplain melalui fitur internal *Shopee*, namun penjual menolak bertanggung jawab

dengan berdalih klausula "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dalam kondisi apapun". Setelah mediasi internal gagal, konsumen mengajukan aduan kepada BPSK Kota Bandung pada 5 April 2022.

C. Dasar Hukum yang Diterapkan

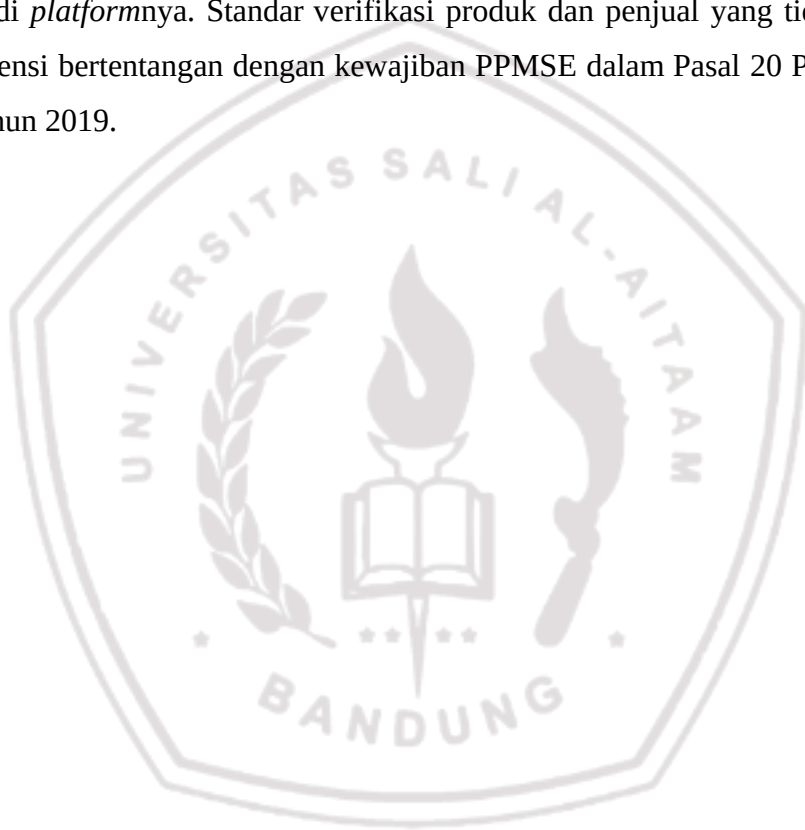
Dasar Hukum	Uraian Penerapan
Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK	Larangan memperdagangkan barang yang tidak memenuhi standar dan tidak sesuai dengan pernyataan pada label
Pasal 9 ayat (1) huruf d UUPK	Larangan menawarkan barang dengan cara menyesatkan mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, dan garansi barang
Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK	Larangan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha
Pasal 18 ayat (3) UUPK	Setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 dinyatakan batal demi hukum
Pasal 1328 KUH Perdata	Penipuan (bedrog) sebagai alasan pembatalan perjanjian secara perdata
Pasal 62 ayat (1) UUPK	Sanksi pidana penjara maks. 5 tahun dan/atau denda maks. Rp2 miliar bagi pelanggar Pasal 8 dan 9

D. Putusan BPSK

BPSK Kota Bandung melalui putusan arbitrase menyatakan penjual terbukti melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf a dan Pasal 9 ayat (1) huruf d UUPK. Klausula "barang tidak dapat dikembalikan" dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Penjual dihukum untuk: (1) mengembalikan harga pembelian Rp3.200.000,00 kepada konsumen dalam 7 hari sejak putusan; dan (2) membayar kerugian tambahan Rp150.000,00 atas biaya pengiriman dan pemeriksaan service center yang ditanggung konsumen.

E. Analisis Yuridis

Kasus ini menegaskan dua hal penting. Pertama, klausula baku yang melarang pengembalian barang dalam kondisi apapun tidak dapat digunakan pelaku usaha untuk membebaskan diri dari tanggung jawab atas produk cacat atau palsu, karena Pasal 18 UUPK secara tegas menyatakan klausula demikian batal demi hukum. Kedua, meskipun *platform* tidak turut digugat dalam perkara ini, kasus ini membuka diskusi mengenai tanggung jawab *marketplace* atas beredarnya produk palsu di *platform*nya. Standar verifikasi produk dan penjual yang tidak memadai berpotensi bertentangan dengan kewajiban PPMSE dalam Pasal 20 PP PMSE No. 80 Tahun 2019.



Lampiran 2

Kasus Kebocoran Data Pribadi Pengguna *Marketplace*

(Laporan Aduan BPKN No. 023/BPKN/IV/2021 & Penyelidikan Kominfo RI
2020)

A. Identitas Kasus

Nomor Aduan	023/BPKN/IV/2021
Lembaga Penanganan	Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) & Kementerian Kominfo RI
Tahun Kejadian	2020 (dilaporkan 2021)
Platform Terlibat	Tokopedia (PT Tokopedia)
Jumlah Terdampak	± 91 juta akun pengguna
Data yang Bocor	Nama, e-mail, nomor telepon, tanggal lahir, password terenkripsi, riwayat transaksi
Jalur Penanganan	Administratif (Kominfo) + aduan konsumen ke BPKN

B. Duduk Perkara

Pada bulan Mei 2020, sejumlah media daring melaporkan bahwa data pribadi pengguna Tokopedia dalam jumlah sangat besar diduga bocor dan diperjualbelikan di forum gelap (darkweb) dengan harga sekitar USD 5.000. Data yang beredar meliputi nama lengkap, alamat e-mail, nomor telepon, tanggal lahir, serta kata sandi yang telah melalui proses enkripsi.

Tokopedia mengonfirmasi terjadinya insiden keamanan dan menyatakan bahwa data finansial serta kata sandi dalam bentuk teks biasa tidak terekspos. Kementerian Kominfo memanggil pihak Tokopedia untuk klarifikasi dan memerintahkan audit keamanan sistem secara menyeluruh. BPKN menerima aduan dari sejumlah konsumen yang meminta pertanggungjawaban *platform* atas penggunaan data mereka tanpa persetujuan sebagai akibat dari bocornya data tersebut.

Pada saat kejadian, Indonesia belum memiliki undang-undang perlindungan data pribadi yang komprehensif dan berdiri sendiri, sehingga penindakan hukum yang dapat dilakukan masih terbatas pada ketentuan UU ITE yang formulasinya dinilai belum memadai untuk menangani kasus kebocoran data massal secara sistematis.

C. Dasar Hukum yang Diterapkan

Dasar Hukum	Uraian Penerapan
Pasal 15 ayat (1) UU ITE No. 11/2008	Kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab
Pasal 26 UU ITE No. 11/2008	Penggunaan data pribadi dalam media elektronik wajib mendapat persetujuan pemilik data
Pasal 32 ayat (2) UU ITE	Larangan tindakan yang mengakibatkan informasi atau dokumen elektronik dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang
PP No. 71 Tahun 2019	Kewajiban penyelenggara sistem elektronik menjaga keamanan, keandalan, dan perlindungan data pengguna
UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP)	Kewajiban pengendali data memberi notifikasi kebocoran dalam 14 hari; sanksi administratif maks. 2% pendapatan tahunan global (berlaku sejak 2024)

D. Tindak Lanjut dan Hasil

Kementerian Kominfo menjatuhkan teguran tertulis kepada Tokopedia dan mewajibkan perusahaan melaksanakan audit keamanan sistem serta melaporkan hasilnya. Tokopedia juga diwajibkan memperketat sistem keamanan dan segera memberitahu pengguna terdampak untuk mengganti kata sandi. Karena keterbatasan regulasi yang ada, penindakan hukum formal terhadap kebocoran ini tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

Kasus ini menjadi salah satu pendorong utama percepatan pembahasan dan pengesahan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Dengan berlakunya UU PDP, *platformmarketplace* kini dikategorikan sebagai Pengendali Data Pribadi yang tunduk pada standar keamanan yang lebih ketat, kewajiban notifikasi, serta rezim sanksi administratif yang signifikan.

E. Analisis Yuridis

Kasus ini mengungkap kerentanan mendasar dalam ekosistem *marketplace* digital: konsumen menyerahkan data pribadinya sebagai prasyarat transaksi, namun mekanisme perlindungan dan pertanggungjawaban atas data tersebut belum diatur secara komprehensif. Insiden ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara hukum yang tersedia (*law in books*) dengan kebutuhan perlindungan yang nyata (*law in action*). Dengan hadirnya UU PDP, kini terdapat landasan hukum yang jauh lebih kuat untuk menuntut pertanggungjawaban pengelola *platform* atas kegagalan sistem keamanan data yang merugikan konsumen secara massal.

Lampiran 3

Kasus Barang Tidak Terkirim Setelah Pembayaran Lunas

(Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 523/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Sel.)

A. Identitas Kasus

Nomor Putusan	523/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Sel.
Pengadilan	Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jenis Perkara	Perdata — Wanprestasi & Perbuatan Melanggar Hukum
Tahun Putusan	2021
Penggugat	B.S. (nama disamarkan), konsumen perorangan, Jakarta
Tergugat I	Penjual "SupplierGadgetJakarta" pada <i>platform</i> Lazada Indonesia
Tergugat II	PT Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)
Nilai Gugatan Pokok	Rp45.000.000,00 (pengembalian harga pembelian 3 unit laptop)
Tuntutan Immaterial	Rp10.000.000,00

B. Duduk Perkara

Penggugat melakukan pemesanan tiga unit laptop merek ASUS dengan total harga Rp45.000.000,00 melalui toko daring "SupplierGadgetJakarta" pada *platform*Lazada pada bulan Januari 2021. Pembayaran dilakukan secara penuh melalui sistem escrow Lazada. Penjual mengonfirmasi pesanan dan menyatakan barang akan dikirimkan dalam tiga hari kerja, namun hingga 14 hari berselang tidak ada resi pengiriman yang diterbitkan.

Konsumen mengajukan komplain kepada *platform*Lazada yang kemudian memediasi permasalahan tersebut. Penjual mengklaim telah mengirimkan barang namun tidak dapat menunjukkan bukti resi pengiriman yang valid. Setelah 30 hari tanpa penyelesaian memuaskan, konsumen mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan terhadap penjual sebagai Tergugat I dan Lazada

Indonesia sebagai Tergugat II atas dasar kegagalan pengawasan *platform* terhadap mitra penjualnya.

C. Dasar Hukum yang Diterapkan

Dasar Hukum	Uraian Penerapan
Pasal 1238 jo. 1243 KUH Perdata	Wanprestasi: kelalaian penjual memenuhi kewajiban pokok menyerahkan barang sebagaimana diperjanjikan
Pasal 1267 KUH Perdata	Hak penggugat untuk memilih antara pemenuhan perjanjian, pembatalan, atau ganti rugi, baik tersendiri maupun kumulatif
Pasal 1365 KUH Perdata	Perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian, mewajibkan pelaku mengganti kerugian
Pasal 19 ayat (1) UUPK	Kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang yang tidak sesuai perjanjian
Pasal 28 UUPK	Beban pembuktian terbalik: pelaku usaha yang harus membuktikan tidak bersalah, bukan konsumen
Pasal 378 KUHP	Penipuan (dilaporkan secara terpisah ke Polda Metro Jaya)

D. Amar Putusan

Majelis Hakim PN Jakarta Selatan menjatuhkan putusan sebagai berikut: (1) Tergugat I (penjual) terbukti melakukan wanprestasi dan dihukum mengembalikan pembayaran sebesar Rp45.000.000,00 beserta bunga keterlambatan 6% per tahun terhitung sejak gugatan didaftarkan; (2) Tergugat I dihukum membayar ganti rugi immateriil sebesar Rp5.000.000,00; (3) Gugatan terhadap Tergugat II (Lazada Indonesia) ditolak karena majelis berpendapat bahwa *platform* telah menjalankan mekanisme escrow dengan benar dan tidak terbukti lalai dalam pengelolaan sistem; (4) Tergugat I menanggung seluruh biaya perkara.

E. Analisis Yuridis

Putusan ini memiliki dua implikasi penting. Pertama, mekanisme pembuktian terbalik dalam Pasal 28 UUPK terbukti efektif meringankan beban konsumen: penjual gagal membuktikan bahwa ia telah melaksanakan kewajibannya sehingga langsung dinyatakan wanprestasi. Kedua, ditolaknya gugatan terhadap *platform* memperkuat posisi *marketplace* sebagai perantara yang tidak bertanggung jawab selama sistem teknisnya berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi yang secara tegas menetapkan ambang batas tanggung jawab *platform*, terutama apabila kegagalan verifikasi penjual turut berkontribusi pada terjadinya kerugian konsumen.



Lampiran 4

Tabel Rekapitulasi Kasus Perlindungan Konsumen dalam Transaksi

Marketplace

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

No.	Jenis Kasus	Platform	Bentuk Pelanggaran	Dasar Hukum Utama	Hasil / Upaya Hukum
1	Penjualan Produk Elektronik Palsu	Shopee	Menjual barang tidak sesuai deskripsi; klaim garansi palsu	Ps. 8 & 9 UUPK; Ps. 1328 KUH Perdata	Pengembalian dana + ganti rugi; klausula batal demi hukum (BPSK Bandung, 2022)
2	Kebocoran Data Pribadi Pengguna	Tokopedia	Kegagalan sistem keamanan data ±91 juta akun	Ps. 15 & 26 UU ITE; PP 71/2019; UU PDP 27/2022	Teguran tertulis Kominfo; audit sistem wajib; percepatan UU PDP
3	Barang Tidak Terkirim Setelah Pembayaran Lunas	Lazada	Wanprestasi penjual; 3 unit laptop senilai Rp45 juta tidak dikirim	Ps. 1243 & 1267 KUH Perdata; Ps. 19 & 28 UUPK	Penjual dihukum kembalikan dana + bunga 6%/tahun + ganti rugi (PN Jaksel, 2021)
4	Klausula Baku Merugikan Konsumen	Berbagai Platform	Pencantuman klausula sepihak yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha	Ps. 18 ayat (1) & (3) UUPK	Klausula batal demi hukum; pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab penuh

Sumber: Diolah dari putusan BPSK, Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, laporan BPKN, dan literatur hukum konsumen, 2024.

Keterangan: Identitas seluruh pihak yang berperkara disamarkan sesuai prinsip perlindungan privasi. Tabel pada Lampiran 4 merupakan rekapitulasi dari kasus-kasus yang dipaparkan pada Lampiran 1–3 ditambah pola kasus klausula baku yang lazim ditemukan dalam praktik transaksi *marketplace* di Indonesia.

