

ABSTRAK

Permasalahan konsumen pada transaksi jual beli online tidak hanya masalah ketidaksesuaian barang yang dibeli tetapi juga sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang. Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 yaitu “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”, “hak untuk mendapat ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Rumusan masalah yang dikemukakan adalah perlindungan konsumen tentang Transaksi Jual Beli Online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru, apakah hambatan dan upaya mengatasi hambatan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis sehingga hasil penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, kuisioner, dan studi dokumen.

Hasil pembahasan mengatakan bahwa Perlindungan terhadap konsumen tentang transaksi jual beli online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru tidak terlaksana dengan baik, ketentuan didalam Pasal 4 (c), Pasal 9, Pasal 10 dan Pasal 16 tidak dilaksanakan sehingga merugikan konsumen. Hambatan perlindungan terhadap konsumen tentang transaksi jual beli online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru adalah karena Jarak yang cukup jauh, rendahnya pengetahuan masyarakat dan tidak adanya pengawasan. Upaya mengatasi hambatan perlindungan terhadap konsumen melalui aplikasi placemarket yang ada di internet Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru adalah minta ganti kerugian, melakukan sosialisasi dan penyuluhan hukum dan Melaporkan Ke BPSK atau mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Saran yang dapat disampaikan guna melengkapi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Hendaknya bagi pihak konsumen membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang telah tersedia di situs aplikasi di internet. Dengan membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang berlaku, maka akan meminimalisir adanya kerugian yang timbul yang nantinya ditanggung sendiri oleh konsumen. Hendaknya apabila terjadi sengketa antara konsumen dan Pihak aplikasi, sebaiknya penyelesaian permasalahan terlebih dahulu dilakukan dengan musyawarah mufakat. Apabila tidak tercapainya suatu kesepakatan melalui musyawarah, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur di luar pengadilan yakni melalui BPSK dan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Perlu aturan atau regulasi mengenai pengawasan transaksi melalui *e-commerce* sehingga Pemerintah Daerah dapat menjalankan tugasnya dalam pengawasan perdagangan.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Jual Beli Online