

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penulis menarik suatu kesimpulan bahwa UUPK telah menetapkan pengaturan terkait dengan perjanjian baku di Indonesia. Perjanjian baku ini penting untuk meningkatkan efisiensi dalam proses perjanjian antara bisnis dan konsumen dengan menyediakan klausul-klausul yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha, namun harus mematuhi hal-hal yang boleh dan tidak boleh tercantum dalam UUPK. Klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian Ketentuan Layanan yang berlaku ketika menggunakan aplikasi Shopee, yang mengalihkan atau menghapuskan tanggung jawab yang semestinya ditanggung oleh pihak Shopee, sebagaimana telah termuat dalam Pasal 1320 KUHPer dan Pasal 18 UUPK. Berangkat daripada Pembahasan dan Hasil yang telah penulis lakukan, terdapat beberapa klausula eksonerasi dalam syarat layanan Shopee yang memindahkan tanggung jawab, yang berpotensi menyebabkan perjanjian tersebut batal secara hukum. Selain itu, Pasal 62 Ayat (1) UUPK mengancam pelaku usaha dengan sanksi pidana maksimal 5 tahun penjara atau denda hingga Rp2 miliar sebagai konsekuensi dari penggunaan perjanjian baku yang masih memuat klausula eksonerasi oleh Shopee. Dalam konteks ini, penting bagi Shopee untuk memastikan bahwa ketentuan layanannya mematuhi standar hukum yang berlaku untuk melindungi konsumen dan menghindari pelanggaran yang berpotensi merugikan pengguna aplikasi.

Perlindungan hukum preventif merupakan strategi proaktif untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik. Adanya UUPK dan lembaga seperti BPKN serta LPKSM berperan penting dalam menjaga keadilan dan hak-hak konsumen. Upaya preventif ini meliputi edukasi konsumen, pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak adil seperti klausula eksonerasi, serta pemberdayaan konsumen untuk memahami dan melindungi hak-hak mereka dalam perjanjian elektronik. Dengan demikian, implementasi yang efektif dari perlindungan hukum ini diharapkan dapat mengurangi risiko kerugian konsumen dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen dalam konteks transaksi online. Selain itu, perlindungan hukum dapat dilakukan pula secara represif dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dengan memanfaatkan sistem hukum dan berbagai bentuk penyelesaian alternatif yang diatur oleh undang-undang seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE yang memberikan kerangka hukum untuk memastikan bahwa perselisihan ini dapat diselesaikan secara adil, baik melalui pengadilan maupun melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif seperti BPSK. Proses penyelesaian sengketa ini penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan mereka memiliki akses untuk mengajukan gugatan jika merasa dirugikan. Selain itu, ada upaya untuk meningkatkan

aksesibilitas dan efektivitas proses penyelesaian sengketa melalui platform online seperti Pusat Bantuan Konsumen Online. Dengan demikian, perlindungan hukum represif ini berupaya untuk menegakkan keadilan dan memastikan perlindungan konsumen yang optimal dalam transaksi bisnis.

B. SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian ini, beberapa rekomendasi untuk meningkatkan keadilan dalam penggunaan klausul eksonerasi pada perjanjian baku di Indonesia:

1. Penting bagi Shopee dan platform *e-commerce* lainnya perlu memastikan bahwa ketentuan layanan mereka sepenuhnya mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menghindari sanksi hukum yang serius dengan tidak menggunakan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku Syarat dan Layanan Penggunaan Aplikasi Shopee atau *e-commerce* lainnya.
2. Penting bagi pemerintah dan organisasi konsumen untuk terus meningkatkan edukasi konsumen tentang hak-hak mereka dalam perjanjian elektronik, sehingga konsumen dapat lebih cermat dalam mengambil keputusan.
3. BPKN dan LPKSM harus mengintensifkan pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak adil, termasuk klausula eksonerasi yang merugikan konsumen, untuk menjaga keadilan dalam transaksi online.
4. Mendorong penerapan strategi preventif yang efektif, seperti kampanye kesadaran dan pendidikan konsumen, untuk mengurangi risiko dan kerugian dalam transaksi elektronik.
5. Mendukung pengembangan dan efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta memperluas aksesibilitas melalui platform online untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa secara lebih efisien.
6. Konsumen perlu diberdayakan dengan informasi yang cukup dan aksesibilitas untuk melindungi hak-hak mereka, termasuk kemampuan untuk mengajukan gugatan jika hak mereka dilanggar.
7. Pemerintah perlu mengembangkan inovasi dalam penegakan hukum, termasuk penggunaan teknologi untuk memantau dan melacak pelanggaran hukum secara lebih efektif dalam konteks transaksi online.