

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce berbasis marketplace berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan transaksi digital, tetapi juga menimbulkan masalah seperti ketidaksesuaian produk, informasi yang tidak akurat, dan kesulitan memperoleh ganti rugi. Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini bertujuan mengungkap bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam marketplace berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Analisis dilakukan terhadap hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab marketplace sebagai perantara transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang jelas, implementasinya masih menghadapi kendala, terutama dalam pengawasan, penyelesaian sengketa, serta kesadaran konsumen. Marketplace memiliki tanggung jawab menyediakan sistem yang aman guna melindungi konsumen dari praktik perdagangan tidak jujur. Penelitian ini menekankan perlunya regulasi yang lebih kuat serta mekanisme penegakan hukum yang efektif demi ekosistem perdagangan digital yang lebih aman dan terpercaya.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, E-commerce, Penegakan Hukum

ABSTRACT

This study examines consumer protection in marketplace-based e-commerce transactions under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The development of information technology has driven the growth of digital transactions but has also raised issues such as product nonconformity, inaccurate information, and difficulties in obtaining compensation. Employing a normative juridical approach, this research aims to identify the legal protection available to consumers in marketplace transactions based on the prevailing legal provisions. The analysis focuses on consumer rights and obligations, as well as the liability of marketplaces as intermediaries. The findings indicate that although the Consumer Protection Law provides a clear legal framework, its implementation still faces challenges, particularly in supervision, dispute resolution mechanisms, and consumer awareness. Marketplaces bear the responsibility of providing a secure system to protect consumers from unfair trade practices. This study highlights the need for stronger regulations and effective law enforcement mechanisms to establish a safer and more reliable digital trade ecosystem.

Keywords: Consumer Protection, E-commerce, Law Enforcement