



# ALSA LEGAL MEMORANDUM #2

ANALISIS HUKUM ATAS TANGGUNG JAWAB KERUSAKAN  
PRODUK DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* LINTAS NEGARA



## LEGAL MEMORANDUM

### ANALISIS HUKUM ATAS TANGGUNG JAWAB KERUSAKAN PRODUK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA

Muh. Ashari

#### A. *Heading*

Kepada : ALSA *Local Chapter* Universitas Hasanuddin  
Dari : Counselor Team ALSA *Local Chapter* Universitas Hasanuddin  
Tanggal : 19 Desember 2024  
Perihal : Analisis Hukum atas Tanggung Jawab Kerusakan Produk dalam  
Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara

#### B. *Statement of Assignment*

Transaksi *e-commerce* lintas negara telah menjadi bagian penting dari perdagangan modern, tetapi masalah yang terkait dengan tanggung jawab atas kerusakan produk selama pengiriman masih sering terjadi. Dalam kasus ini, konsumen menerima produk dalam kondisi rusak, sementara penjual dan perusahaan pengiriman saling melempar tanggung jawab, menciptakan ketidakpastian hukum dan kerugian bagi konsumen. Permasalahan ini dapat mencerminkan lemahnya pemahaman dan penerapan perlindungan konsumen, khususnya dalam transaksi lintas negara yang melibatkan berbagai yurisdiksi hukum. Selain itu, konsumen sering kali tidak mengetahui langkah hukum yang dapat ditempuh untuk menuntut tanggung jawab dari pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Legal memorandum ini ditulis untuk memberikan analisis hukum yang komprehensif terkait tanggung jawab atas kerusakan produk dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Analisis yang akan dibahas dalam legal memorandum ini mencakup:

1. Penilaian atas peran dan tanggung jawab hukum penjual serta perusahaan pengiriman berdasarkan hukum perdata internasional, aturan perdagangan global, serta kebijakan platform *e-commerce*; dan
2. Langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa, baik melalui mekanisme hukum di Indonesia maupun melalui mekanisme alternatif seperti mediasi atau arbitrase.

### C. *Issues*

Perkembangan pesat *e-commerce* telah mendorong semakin banyak transaksi internasional yang melibatkan pembelian produk dari luar negeri. Dalam beberapa kasus, konsumen mengalami masalah saat barang yang diterima rusak atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, terutama ketika produk dikirimkan melalui perusahaan pengiriman internasional. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan produk tersebut. Seringkali, dalam situasi seperti ini, penjual dan perusahaan pengiriman saling melemparkan tanggung jawab, meninggalkan konsumen tanpa kejelasan mengenai hak-haknya dan langkah hukum yang dapat ditempuh untuk mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian lainnya. Masalah ini menjadi semakin kompleks mengingat keterlibatan banyak pihak dan perbedaan yurisdiksi hukum antara negara asal barang dan negara tempat konsumen tinggal. Berdasarkan hal tersebut, kami akan mengkaji rumusan masalah pokok yang berupa:

1. Bagaimana tanggung jawab hukum penjual dan penyedia layanan pengiriman terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* internasional?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus kerusakan produk pada transaksi *e-commerce* lintas negara?

### D. *Brief Answer*

Penjual dan penyedia layanan pengiriman memiliki tanggung jawab hukum masing-masing dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Penjual bertanggung jawab memastikan produk sesuai deskripsi, mengemas barang dengan baik, dan memberikan informasi yang jujur, sedangkan penyedia layanan pengiriman wajib menjaga barang selama pengiriman dan memberikan kompensasi atas kerusakan akibat kelalaian. Konsumen berhak mengajukan klaim terhadap pihak terkait dan, jika terjadi sengketa, dapat menempuh jalur litigasi atau non-litigasi. Perlindungan hukum yang efektif membutuhkan kontrak yang jelas dan kepatuhan pada peraturan untuk memastikan hak konsumen terlindungi.

### E. *Statements of Facts*

1. Bahwa kerangka hukum internasional terkait tanggung jawab dalam transaksi lintas negara merujuk pada *United Nations Convention on Contracts for the*

*International Sale of Good* (CISG) atau Konvensi Internasional tentang Perdagangan Barang yang mengatur kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan perjanjian kepada pembeli, termasuk tanggung jawab atas kerusakan selama proses pengiriman.

2. Bahwa dalam kerangka hukum nasional, tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (b) dan (f), untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta memberikan kompensasi atas kerugian konsumen akibat barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Bahwa tanggung jawab penyedia layanan pengiriman dalam pengiriman barang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mewajibkan ekspediter menjaga barang selama pengiriman. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengatur tanggung jawab atas kelalaian atau kurang hati-hati dalam menjaga barang.
4. Bahwa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, melalui Pasal 188 dan Pasal 191 juga menegaskan kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman akibat kelalaian pihak pengangkut.

## F. Analysis

### 1. Batasan Tanggung Jawab Hukum Penjual dan Penyedia Layanan Pengiriman terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Internasional

Untuk menentukan pihak yang sepenuhnya bertanggung jawab atas kerusakan barang dalam transaksi *e-commerce* internasional, perlu dilakukan analisis terhadap batasan tanggung jawab kedua belah pihak. Selain itu, penting untuk mengetahui di mana kerusakan barang terjadi, apakah saat pengemasan oleh penjual atau selama proses pengiriman oleh penyedia layanan pengiriman. Berdasarkan hal tersebut, pembahasan kami akan disusun sebagai berikut:

#### a. Tanggung Jawab Pihak Penjual dalam Transaksi *E-Commerce* Internasional

Penjual memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa produk yang dijual sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang telah dijanjikan

kepada konsumen. Hal ini mencakup kejujuran dalam memberikan informasi terkait spesifikasi produk, termasuk kondisi, fungsi, dan manfaatnya. Dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, penjual juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk dikemas dengan baik agar aman selama proses pengiriman, seperti yang diatur dalam *Article 35 United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)*.

*“The seller must deliver goods which are of the quantity, quality and description required by the contract and which are contained or packaged in the manner required by the contract. Except where the parties have agreed otherwise.”<sup>1</sup>*

Risiko barang umumnya beralih kepada pembeli saat barang diserahkan kepada penyedia jasa pengiriman, kecuali jika terdapat kesepakatan lain dalam kontrak. Hal ini diatur berdasarkan ketentuan dalam *Article 66 hingga 77 CISG*.<sup>2</sup> Selain itu, peraturan nasional seperti dalam Pasal 7 huruf (a) dan huruf (f) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) juga menekankan bahwa pelaku usaha berkewajiban terlebih dahulu harus memastikan bahwa barang telah sesuai dan aman sebelum memberikan ke pihak layanan pengiriman serta harus bertanggung jawab atas barang yang cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>3</sup>

Pasal 7 huruf (b): *“memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”*

<sup>1</sup> Lihat *Article 35 United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*.

<sup>2</sup> Lihat *Article 66-77 United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*.

<sup>3</sup> Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 7 huruf (f): “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan*”

Namun, peran kontrak dan syarat ketentuan yang diberlakukan oleh platform *e-commerce* juga menjadi faktor penting dalam menentukan tanggung jawab penjual. Banyak platform menetapkan kebijakan pengembalian barang atau penggantian kerugian yang membebaskan sebagian atau seluruh tanggung jawab kepada penjual. Dengan demikian, penjual harus memperhatikan dan mematuhi aturan tersebut, termasuk mengatur kontrak yang jelas dengan konsumen untuk menghindari sengketa hukum di kemudian hari.

#### **b. Tanggung Jawab Pihak Penyedia Layanan Pengiriman dalam Transaksi E-Commerce Internasional**

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum berarti seseorang harus menanggung sanksi atas perbuatannya jika bertentangan dengan hukum.<sup>4</sup> Dalam Kamus Hukum, tanggung jawab dijelaskan sebagai kewajiban seseorang untuk melaksanakan hak atau jasa lain, yang berkaitan dengan konsekuensi moral atau etika atas kebebasannya dalam bertindak.<sup>5</sup> Tanggung jawab ekspedisi dalam pengiriman barang adalah tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Artinya, jika terjadi kerugian selama pengiriman, pihak ekspedisi harus memberikan ganti rugi, kecuali dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat dari kesalahannya.<sup>6</sup> Hal ini diatur dalam Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).<sup>7</sup>

Pihak ekspedisi memiliki kewajiban untuk memastikan barang yang dikirim diterima dengan aman oleh penerima. Sesuai Pasal 87 KUHD,

<sup>4</sup> Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta 1990).[70].

<sup>5</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti 1990).[52].

<sup>6</sup> Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty and Sarah Selfina Kuahaty, 'Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang' (2023) 3 PAMALI Pattimura Magister Law Review.[143-144].

<sup>7</sup> Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

ekspediter harus melaksanakan pengiriman barang secara rapi dan secepat mungkin dengan mengupayakan keselamatan barang. Jika terjadi pelanggaran oleh pengangkut atau pekerja ekspedisi, maka ekspediter ikut bertanggung jawab karena mereka bertindak atas nama pengirim dalam memilih pengangkut yang andal. Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga mengatur bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurang hati-hati, termasuk ekspedisi yang gagal menjaga barang selama pengiriman.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita penumpang atau pengirim barang akibat kelalaian mereka, sebagaimana diatur dalam Pasal 188. Selain itu, Pasal 191 menyatakan bahwa perusahaan angkutan juga bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pekerjanya selama penyelenggaraan angkutan. Tanggung jawab ini meliputi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang selama pengiriman, kecuali jika dapat dibuktikan terjadi karena kejadian di luar kendali.<sup>8</sup>

## 2. Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kasus Kerusakan Produk pada Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks transaksi *e-commerce* lintas negara, hak ini mencakup ganti rugi, kompensasi, atau penggantian barang yang mengalami kerusakan selama pengiriman. Konsumen berhak untuk mengajukan klaim kepada perusahaan pengiriman dengan dukungan dari penjual sebagai pengirim.<sup>9</sup> Proses klaim ini dimulai dengan melaporkan kerusakan kepada perusahaan pengiriman dalam waktu yang telah ditentukan, melampirkan bukti seperti foto barang yang

<sup>8</sup> Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty and Sarah Selfina Kuahaty, *Op.Cit.*[144].

<sup>9</sup> Alibaba, 'Panduan Asuransi Pengiriman untuk Bisnis *E-Commerce*' (Alibaba.com, 2024) <<https://reads.alibaba.com/id/a-guide-to-shipping-insurance-for-ecommerce-business/>> accessed 19 December 2024.

rusak, bukti pengiriman, dan faktur pembelian. Platform *e-commerce* memiliki regulasi yang berbeda-beda, namun mayoritas memberikan batasan barang yang dapat diberikan kompensasi, misalnya produk yang dilarang atau produk berbahaya.<sup>10</sup>

Penjual memiliki peran penting dalam mendukung klaim konsumen, seperti menyediakan bukti pengiriman dan deskripsi produk yang sesuai dengan barang yang dikirim. Selain itu, penjual bertanggung jawab memastikan bahwa barang sampai kepada konsumen dalam kondisi baik, termasuk dengan memberikan informasi produk yang akurat dan mengemas barang dengan benar. Jika klaim konsumen terbukti valid, perusahaan pengiriman wajib memberikan kompensasi berupa penggantian barang, pengembalian dana, atau ganti rugi sesuai dengan nilai barang yang rusak.

Apabila penjual maupun penyedia layanan pengiriman saling melempar tanggung jawab dan menolak memproses kompensasi, konsumen dapat menempuh jalur litigasi maupun non-litigasi untuk menyelesaikan sengketa. Jalur litigasi memungkinkan konsumen mengajukan gugatan hukum melalui pengadilan, baik di negara asal konsumen maupun di negara penjual, sesuai dengan perjanjian atau yurisdiksi yang berlaku. Alternatifnya, konsumen dapat memilih jalur non-litigasi, seperti mediasi, arbitrase, atau pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen yang berwenang, baik nasional maupun internasional. Misalnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia dapat membantu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, dan sederhana.<sup>11</sup> Di tingkat internasional, konsumen juga dapat memanfaatkan mekanisme arbitrase lintas negara jika diatur dalam kontrak atau kebijakan platform *e-commerce*. Langkah ini memberikan opsi bagi konsumen untuk memperjuangkan hak mereka dengan cara yang lebih efisien, sekaligus mendorong tanggung jawab dari pihak-pihak terkait dalam proses transaksi lintas negara.

---

<sup>10</sup> Shopee, 'Bagaimana Proses Ganti Rugi Jika Barang Rusak/Hilang dalam Pengiriman?' (Shopee.co.id, 2024) <<https://seller.shopee.co.id/edu/article/14228>> accessed 19 December 2024.

<sup>11</sup> None Hasdiana Juwita Bintang, 'Ketidaksesuaian Barang yang Dibeli Melalui *E-Commerce* Ditinjau dari Aspek Perlindungan Konsumen' (2022) 3 ARBITRASE Journal of Economics and Accounting.[53].

### G. Conclusion

Berdasarkan isu-isu yang telah disebutkan sebelumnya dalam Memorandum Hukum, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggung jawab penjual dalam transaksi *e-commerce* internasional mencakup keharusan untuk menyediakan barang sesuai dengan deskripsi, memastikan kualitas yang dijanjikan, dan mengemas produk dengan baik agar aman selama proses pengiriman. Penjual bertanggung jawab atas kerusakan barang sebelum risiko dialihkan kepada penyedia jasa pengiriman, sebagaimana diatur dalam CISG dan UU Perlindungan Konsumen.
2. Tanggung jawab penyedia layanan pengiriman dalam transaksi *e-commerce* internasional berfokus pada memastikan barang diterima konsumen dalam kondisi baik. Penyedia layanan pengiriman wajib mengganti kerugian jika terbukti bahwa kerusakan barang terjadi akibat kelalaian mereka, sebagaimana diatur dalam KUHD, KUHPerdara, dan UU Nomor 22 Tahun 2009.
3. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen melibatkan proses klaim kepada perusahaan pengiriman, yang didukung oleh bukti valid dan peran penjual sebagai pengirim. Jika tanggung jawab tidak dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak, konsumen dapat menempuh jalur litigasi maupun non-litigasi, seperti mediasi, arbitrase, atau pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen, baik di tingkat nasional maupun internasional.
4. Konsumen memiliki hak hukum yang jelas berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas barang yang rusak selama pengiriman. Jalur litigasi dan non-litigasi menyediakan mekanisme untuk memastikan perlindungan konsumen, sekaligus mendorong penjual dan penyedia jasa pengiriman untuk bertindak lebih bertanggung jawab.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods.*

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### Buku

Adji, Sution Usman. *Hukum Pengangkutan di Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta 1990).[70].

Muhammad, A. *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti 1990).[52].

### Jurnal

Hasdiana Juwita Bintang N, 'Ketidaksesuaian Barang yang Dibeli Melalui *E-Commerce* Ditinjau dari Aspek Perlindungan Konsumen' (2022) 3 ARBITRASE Journal of Economics and Accounting.53].

Mariana Palapessy P, Berlianty T and Selfina Kuahaty S, 'Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang' (2023) 3 PAMALI Pattimura Magister Law Review.[143-144].

### Media Online

Alibaba, 'Panduan Asuransi Pengiriman untuk Bisnis *E-Commerce*' (Alibaba.com, 2024) <<https://reads.alibaba.com/id/a-guide-to-shipping-insurance-for-ecommerce-business/>> accessed 19 December 2024.

Shopee, 'Bagaimana Proses Ganti Rugi Jika Barang Rusak/Hilang dalam Pengiriman?' (Shopee.co.id, 2024) <<https://seller.shopee.co.id/edu/article/14228>> accessed 19 December 2024.