

BAB III

PELAKSANAAN PEMBATALAN TRANSAKSI JUAL BELI SECARA SEPIHAK OLEH PT.LAZADA INDONESIA TERHADAP AHC MAD SUPARDI SEBAGAI KONSUMEN

A. Gambaran Umum Lazada Indonesia

1. Profil Lazada Group

Lazada adalah perusahaan *e-commerce* swasta Singapura yang didirikan oleh *Rocket Internet* pada tahun 2011. *Website e-commerce* Lazada telah *launching* pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Situs Lazada *Grup*, beroperasi di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam, dan telah mengangkat sekitar US \$ 647.000.000 selama beberapa putaran investasi dari *investor* seperti *Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, JPMorgan Chase, investasi AB Kinnevik dan Internet Rocket*. Pada Maret 2016 Lazada mengklaim itu mencatat total senilai \$ 1,36 miliar tahunan di enam pasar di Asia, menjadikannya pemain *e-commerce* terbesar.

Lazada adalah pusat belanja *online* yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, *Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & Travel, Groceries*

(Grosir), *Otomotif & Media*.⁸⁴ Selain lewat alamat *web* Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi *mobile* di *smartphone* seperti *android* dan *IOS*.

Sesuai dengan *tagline* *Effortless Shopping*, Lazada Indonesia menyediakan *website* berbelanja *online* yaitu *www.lazada.co.id*. Lazada menjamin kenyamanan konsumen ketika konsumen *browsing* produk yang sedang dicari dan juga menjamin opsi pembayaran yang aman. Pilihan pembayaran Lazada termasuk kartu kredit, *cash on delivery*, *Bank transfer*, *Mobile banking* dan bahkan melalui layanan pembayaran *online* seperti halnya *HelloPay*. Bahkan, pada aplikasinya Lazada memiliki promo sendiri yang berbeda dari Lazada versi *desktop*.⁸⁵

2. Produk Lazada

Produk yang dijual di Lazada bermacam jenisnya dan mungkin membutuhkan waktu yang berbeda untuk pemrosesan dan pengiriman. Pada halaman produk, konsumen dapat mengetahui informasi lebih tentang produk dengan membaca semua informasi, seperti ukuran produk, masa garansi, nama produsen, dan lainnya di bawah *tab* "*detail* produk" dan "*spesifikasi*".

Konsumen dapat memeriksa garansi produk melalui: Kartu garansi di dalam paket konsumen dan Dibawah *tab* spesifikasi di

⁸⁴ Tim Lazada, "*Terms of Use*" dikutip dari *www.lazada.co.id* diakses pada 14 Oktober 2016, hlm 1.

⁸⁵ Tim Lazada, "*Home*" dikutip dari *www.lazada.co.id* diakses pada 14 Oktober 2017

halaman produk. Untuk memperbaiki produk “konsumen dapat langsung menghubungi atau mengirim produk ke pusat garansi sesuai dengan alamat yang tertera di kartu garansi. Konsumen juga dapat melihat pusat garansi di peta Lazada pada alamat www.lazada.co.id/servicecenter.

3. Pemesanan dan Pembayaran

Untuk petunjuk lengkap cara pemesanan barang di Lazada terdapat pada alamat situs www.lazada.co.id/how-to-buy. Setelah memesan dan konfirmasi pembayaran Lazada akan menginformasikan status pesanan terkini melalui *email* dan/atau SMS. Konsumen dapat melakukan pengecekan status pesanan pada link berikut <http://www.lazada.co.id/order-tracking/>.

Lazada dapat membantu konsumen untuk membuat pesanan konsumen melalui telpon jika konsumen menginginkan metode pembayaran bayar di tempat (*COD*). Untuk menghapus item dalam keranjang belanja konsumen, konsumen dapat meng-“klik” pada logo belanja di bagian atas halaman Lazada untuk menuju keranjang belanja konsumen kemudian klik pada “Hapus *Item*”.

4. Pengiriman

a. Pengiriman Pesanan, berikut adalah pilihan pengiriman yang tersedia:

Disaat pembelian barang,Lazada akan memberikan keterangan tanggal berapa barang akan sampai. Kurir Lazada

tidak dapat mengirimkan produk pesanan pada hari Sabtu & Minggu serta hari libur Nasional. Lazada tidak dapat mempercepat proses pengiriman. Estimasi pengiriman tergantung dari *Supplier/Merchant* serta wilayah alamat pengiriman Konsumen.

Lazada akan berusaha untuk memenuhi permintaan pembatalan Konsumen, jika pesanan telah masuk proses pengiriman dengan menindak lanjuti ke pihak terkait. Untuk permintaan pembatalan, menghubungi *Customer Service* Lazada di <http://www.lazada.co.id/contact/>. Khusus untuk produk internasional, jika pesanan telah masuk proses pengiriman maka produk pesanan tidak dapat dibatalkan.

- b. Biaya Pengiriman, Ongkos kirim akan dihitung berdasarkan berat produk sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh jasa kurir yang bekerja sama dengan Lazada dan berdasarkan lokasi pengiriman pesanan. Lazada menawarkan layanan pengiriman gratis untuk wilayah tertentu untuk berat produk dibawah 7 Kg dan *total order* minimal Rp. 30.000,-.

Mengenai wilayah cakupan gratis biaya pengiriman dapat dilihat pada alamat *website* di www.lazada.co.id/shipping. Konsumen dapat melacak pesanan konsumen selama 24 jam/7 hari dengan mengikuti langkah-langkah berikut buka www.lazada.co.id/order-tracking dan masukkan nomor pesanan dan email konsumen, lalu

tekan "Periksa sekarang" untuk memproses Konsumen juga dapat dengan cukup klik "Status *Order*" di bagian atas halaman Lazada, masukkan nomor pesanan dan *email* Konsumen, kemudian tekan "Lihat" untuk memeriksa status pesanan Konsumen.

B. Upaya Lazada.co.id untuk Perlindungan Konsumen

1. Pengembalian Produk dan Dana

a. Pengembalian Produk

Konsumen dipersilakan mengisi formulir pengembalian pada "formulir pengembalian *online*". Konsumen yang memiliki pertanyaan dapat menghubungi customer *service* Lazada melalui *e-mail* Lazada setiap saat, *livechat* atau *call center* (021)80630200 pada Senin-Jumat (Pukul 09:00-20:00) dan Sabtu-Minggu & Hari libur (Pukul 09:00-17:00). Pengembalian yang telah sesuai persyaratan, dapat dimulai dengan mengisi "formulir pengembalian *online*". Konsumen harus *login* ke akun Lazada untuk dapat mengakses formulir pengembalian *online*.

Lazada memiliki kebijakan pengembalian barang, "seluruh produk yang dijual di Lazada Indonesia berada dalam jaminan 100% Perlindungan Pembeli dan/atau Jaminan Kepuasan, "kecuali di tentukan lain pada halaman penawaran produk atau deskripsi produk".

Persyaratan pengembalian produk dan dana yang sah adalah bukti pembelian (nomor pesanan, faktur pembelian, lainnya), rincian bank dalam Formulir Pengembalian apabila pembayaran dilakukan melalui Bank *Transfer* / Mandiri *Klikpay* / *Cash on Delivery*, sertakan Formulir Pengembalian dalam bentuk cetak (atau tulis Kode Otorisasi Pengembalian-kode *RA* Anda) di setiap paket pengembalian, kemas ulang produk yang akan dikembalikan dan tempel stiker pengembalian diluar paket (tidak pada kardus produk), alasan pengembalian harus bersifat sah dan persyaratan persetujuan pengembalian barang terpenuhi, kirimkan produk yang ingin dikembalikan ke alamat gudang kami yang tercantum di formulir pengembalian barang, untuk memudahkan proses *quality check*, apabila produk yang akan dikembalikan berupa *gadget, laptop* atau perangkat lainnya yang dilengkapi dengan kata sandi (*password*), mohon pastikan untuk *unlock* atau menghapus kata sandi pada perangkat tersebut sebelum dikirim ke gudang.

b. Alasan Pengembalian

Jika tidak ditentukan lain pada halaman penawaran produk atau di deskripsi produk, konsumen mungkin ingin mengembalikan pesanan karena beberapa alasan berikut ini terdapat catatan, yaitu apabila pengembalian barang dinyatakan

tidak sah, maka biaya pengiriman barang konsumen tidak akan diganti. Produk konsumen tidak dapat dikembalikan setelah 7 hari kalender untuk produk dibawah 100% Perlindungan Pembeli dan 14 hari kalender untuk produk dibawah Jaminan Kepuasan.

Setelah melewati masa pengembalian barang, apabila produk tersebut dilindungi oleh garansi pabrik, silahkan menghubungi pihak pabrik secara langsung untuk proses pengembalian yang lebih cepat.” Konsumen yang tidak memilih metode *Drop Off* atau *Pick up*, konsumen dimohon membayar dahulu ongkos kirim ke gudang Lazada dan Lazada hanya akan mengganti ongkos kirim *Reguler*. Ongkos kirim yang tidak tercantum pada bukti resi akan diganti sesuai tarif *Reguler* JNE (simpan resi untuk bukti).

Jika alasan pengembalian adalah berubah pikiran (*change mind*), Lazada tetap akan mengganti ongkos kirim, apabila pengembalian barang telah dinyatakan sah dan menggunakan tarif *Reguler*. Proses evaluasi kualitas ini membutuhkan hingga 3 hari kerja setelah produk diterima di gudang. Lama penerimaan penggantian produk, mengacu kepada estimasi waktu penggantian produk sesuai pada halaman produk Lazada. Alamat gudang Lazada untuk mengembalikan produk:

- 1) Lazada *Warehouse* - Lazada Indonesia *Warehouse* - Puninar *Logistics* Jl. Inspeksi Kirana, Nagrak, Cakung Drain - Cilincing, Jakarta Utara 14120.
- 2) Lazada *Warehouse* - Lazada Indonesia - Surabaya *Warehouse* Jl. Rungkut Industri Raya no. 9, Kawasan SIER, Kecamatan Tenggiling Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60293 (untuk wilayah Jawa Timur).

c. Pengembalian Dana

Pengembalian dana, dapat diproses dalam kasus pengembalian produk atau pembatalan. Lazada menawarkan pilihan pengembalian yang berbeda, bagi konsumen dapat memilih metode pembayaran pada saat pemesanan. Lazada akan menginformasikan kepada konsumen melalui *email* dan SMS apabila pengembalian dana telah diproses. Jika setelah “dua bulan” tagihan terakhir berikutnya pengembalian dana belum diterima, silahkan hubungi *bank* penerbit.

Tabel 3
Pengembalian Dana

Metode Pembayaran saat pemesanan	Metode pengembalian dana	Waktu pemrosesan setelah pengembalian telah di evaluasi
Kartu kredit	Kartu kredit	7-14 hari kerja

Bank transfer	<i>Transfer Bank / Store kredit</i>	3-7 hari kerja
Klikpay BCA	Kartu kredit / Rekening tabungan	7-14 hari kerja
Melalui <i>teller</i>	<i>Transfer Bank / Store kredit</i>	3-7 hari kerja
COD	<i>Transfer Bank / Store kredit</i>	3-7 hari kerja
<i>Store kredit</i>	<i>Store kredit</i>	3-7 hari kerja

Sumber : Lazada.co.id/helpcenter/refund diakses pada 14 Oktober 2017

Store kredit, adalah mekanisme pengembalian senilai dengan harga produk yang konsumen pesan. konsumen dapat menggunakan *store kredit* seperti *voucher* belanja untuk memesan produk. *Store kredit* hanya dapat digunakan 1 kali pembelanjaan dan berlaku selama 1 tahun.

Saat ini Lazada menyediakan layanan pengembalian barang secara gratis dengan metode *drop off* dan *pick up*. Layanan *Drop off*, saat ini Lazada bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia dan *PopBox* untuk layanan pengembalian barang secara gratis dengan sistem *Drop off*. *Drop off* adalah layanan pengantaran produk yang ingin dikembalikan melalui kantor Pos Indonesia atau *PopBox*. *PopBox* adalah loker otomatis yang aman dan memudahkan konsumen untuk melakukan

pengembalian dengan Gratis. Layanan *Pick Up*, saat ini Lazada bekerja sama dengan *Etobee* untuk layanan pengembalian barang secara gratis dengan sistem *Pick Up*. *Pick Up* adalah layanan penjemputan produk yang dilakukan oleh *Etobee*.

Langkah-langkah untuk mengembalikan barang secara *drop off* dan *pick up* adalah sebagai berikut:

- 1) Isi formulir pengembalian barang secara *online*
- 2) Setelah mengisi formulir pengembalian barang, konsumen akan mendapatkan kode otorisasi atau RA (*Return Authorization*) yang terdiri dari 15 digit dengan *prefix* RN diikuti dengan (nomor *order*) dan kombinasi angka, contoh: Nomor *order* 300123123, contoh *Return Authorization*: RN3001231234567
- 3) Cetak formulir, dilengkapi dengan *Return Number* dan nomor *order*.
- 4) Kemas ulang produk yang ingin dikembalikan, lalu tempel formulir diluar kemasan. Pastikan formulir tidak ditempel pada kotak produk secara langsung, kami tidak dapat menerima produk yang Anda kembalikan apabila kotak produk kami terima dalam kondisi tidak seperti semula (sobek, hilang atau sudah ditempel stiker).

Apabila konsumen tidak dapat mencetak formulir pengembalian barang, konsumen dapat menuliskan kode RA

dan nomor order di kertas lalu tempel di luar kemasan produk yang Anda kembalikan. pastikan konsumen menuliskan kedua nomor tersebut dengan lengkap.

2. Syarat dan Ketentuan Penggunaan *Lazada.co.id*

Syarat penggunaan ini mengatur penggunaan dan akses platform (di definisikan di bawah) dan penggunaan layanan (di definisikan di bawah). Dengan mengakses *platform* dan / atau menggunakan layanan, konsumen setuju untuk terikat dengan syarat penggunaan ini. Jika konsumen tidak menyetujui syarat penggunaan ini, maka konsumen jangan/berhenti mengakses dan/atau menggunakan platform atau layanan ini.⁸⁶

Akses atas *password* dan penggunaan *password* dilindungi dan/atau area tertentu yang dilindungi pada *platform* dan/atau penggunaan layanan dibatasi hanya untuk pelanggan yang memiliki akun saja. konsumen tidak diperbolehkan memperoleh atau berusaha memperoleh akses tidak sah ke area *platform* dan/atau layanan ini, atau ke area informasi lain yang dilindungi, dengan cara apapun yang tanpa ijin penggunaan khusus oleh Lazada. Pelanggaran terhadap ketentuan ini merupakan pelanggaran yang didasarkan pada hukum Indonesia dan/atau undang-undang dan peraturan yang berlaku.⁸⁷

⁸⁶ Tim Lazada, “*Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 21 Oktober 2017, hlm 1

⁸⁷ *Ibid.*, hlm.1

a. Penggunaan Layanan

Persyaratan penggunaan umum: dengan ini konsumen setuju:⁸⁸

- 1) Untuk selalu mengakses dan/atau menggunakan layanan hanya untuk tujuan yang tidak melanggar hukum, dan dengan cara yang sah dan selanjutnya setuju untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan layanan dengan itikad baik; dan
- 2) Memastikan bahwa setiap informasi atau data yang konsumen berikan/umumkan/posting atau yang dimunculkan di *platform* sehubungan dengan layanan adalah akurat dan setuju untuk bertanggung jawab atas informasi dan data tersebut.
- 3) Deskripsi produk: Lazada selalu berusaha untuk memberikan deskripsi yang akurat tentang produk, namun tidak bertanggungjawab atas jaminan bahwa deskripsi tersebut akurat, terkini atau bebas dari kesalahan.
- 4) Harga produk: semua harga terdaftar tunduk pada pajak, kecuali dinyatakan lain. Lazada berhak untuk mengubah daftar harga setiap saat tanpa memberikan alasan apapun atau pemberitahuan sebelumnya.
- 5) *Vendor* pihak ketiga: dengan ini konsumen mengetahui bahwa atas keberadaan pihak – pihak lain selain Lazada

⁸⁸ *Ibid.*, Pasal 3 angka 3 nomor 1-5.

(*vendor* pihak ketiga) yang mendaftar dan menjual produk di *platform*. Untuk menghindari keraguan, setiap transaksi atau kesepakatan atas penjualan produk *vendor* pihak ketiga kepada pelanggan, adalah kesepakatan atau perjanjian yang dibuat langsung oleh pelanggan dan *vendor* pihak ketiga, yang mengikat hanya antara pelanggan dan *vendor* pihak ketiga.

- b. Keterbatasan Lazada atas tanggung jawab dan kewajiban
 - 1) Tidak ada pernyataan atau jaminan: layanan, *platform* dan material yang tersedia adalah berbasis "sebagaimana adanya" dan "sebagaimana tersedia". Semua data dan/atau informasi yang terkandung dalam *Platform*, layanan atau material yang disediakan ditujukan sebagai informasi saja. Tidak ada pernyataan atau jaminan apapun, yang tersirat, tersurat maupun diatur, termasuk jaminan non-pelanggaran (*non-infringement*) atas pihak ketiga yang meliputi: hak, kepemilikan, kelayakan jual (*merchantability*), kualitas yang memuaskan atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, sehubungan dengan *platform*, layanan atau material.

Tanpa mengesampingkan ketentuan lain yang berlaku, Lazada tidak menjamin:⁸⁹

- a) Akurasi, ketepatan waktu, kecukupan, nilai komersial atau kelengkapan dari semua data dan/atau informasi yang terkandung dalam *platform*, layanan atau material;
- b) Bahwa *platform*, layanan atau bahwa setiap material selalu tersedia tanpa gangguan, aman atau bebas dari kesalahan atau kelalaian, atau setiap cacat yang ditemukan akan langsung diperbaiki;
- c) Bahwa *platform*, layanan atau material selalu bebas dari virus komputer atau kode berbahaya lainnya, merugikan, merusak, *agen*, *program* atau *macro*;
- d) Keamanan atas informasi apapun yang dikirim oleh konsumen atau untuk konsumen melalui *platform* atau layanan, dan dengan ini konsumen menerima risiko bahwa informasi apapun yang dikirim atau diterima melalui layanan atau platform dapat diakses oleh pihak ketiga yang tidak sah dan/atau diungkapkan oleh Lazada atau petugas, karyawan atau agen kepada pihak ketiga yang mengaku

⁸⁹ Tim Lazada, “*Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 21 Oktober 2017. Pasal 6 angka 1 nomor 1-4.

konsumen atau mengaku bertindak di bawah otoritas konsumen.

- 2) Pengecualian pertanggung jawaban: Lazada tidak bertanggung jawab kepada konsumen untuk kerugian apapun atau apapun penyebabnya (dalam bentuk apapun) yang timbul secara langsung atau tidak langsung yang terkait atas:⁹⁰
- a) Akses, penggunaan dan/atau ketidak mampuan untuk menggunakan *platform* atau layanan;
 - b) Ketergantungan konsumen (mengandalkan) pada data atau informasi yang tersedia melalui *platform* dan/atau melalui layanan. Konsumen tidak seharusnya bertindak hanya mengandalkan data atau informasi tanpa terlebih dahulu secara independen/mandiri memverifikasi isinya;
 - c) Sistem, *server* atau koneksi yang gagal, kesalahan, kelalaian, gangguan, keterlambatan dalam transmisi, *virus* komputer atau kode berbahaya, merugikan, merusak lainnya, agent program atau *macros*; dan

⁹⁰ Tim Lazada, “*Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 21 Oktober 2017. Pasal 6 angka 2 nomor 1-4.

- d) Setiap penggunaan atau akses ke *website* lain atau halaman *web* yang ter-*link* dengan platform atau terdapat *link* -nya di *platform*, walaupun jika Lazada atau petugas Lazada atau agen atau karyawan Lazada telah diberitahukan, atau mungkin telah diantisipasi, atas kemungkinan yang sama.
- 3) Resiko konsumen sendiri: setiap risiko kesalahpahaman, kesalahan, kerusakan, biaya atau kerugian yang diakibatkan dari penggunaan *platform*, adalah sepenuhnya risiko konsumen sendiri dan Lazada tidak bertanggung jawab untuk itu.⁹¹
- 4) "*Platform*" berarti: (a) *web* dan/atau *versi mobile* dari *web* yang dioperasikan dan/atau dimiliki oleh Lazada yang saat ini terletak di *URL* berikut: *www.lazada.co.id*; dan (b) aplikasi *mobile* yang dibuat dari waktu ke waktu oleh Lazada, termasuk *iOS* dan *Android*.⁹²
- 5) "Konsumen" merujuk pada pelanggan, pembeli dan/atau individu berusia di atas 18 tahun atau yang di bawah 18 tahun namun dengan perwakilan dan/atau pengawasan orang tua atau wali yang sah.⁹³

⁹¹ Tim Lazada, "*Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan*" dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 21 Oktober 2017. Pasal 6 angka 3.

⁹² *Ibid.*, lampiran angka 11.

⁹³ *Ibid.*, lampiran angka 21.

3. Syarat & Ketentuan Penjualan *Lazada.co.id*

Kegagalan pengiriman produk: jika penjual (pihak Lazada maupun *vendor* pihak ketiga) gagal mengirimkan produk; dan/atau kurir gagal mengirimkan produk; dan/atau barang hilang pada saat pengiriman, dan/atau pelanggan gagal menerima pengiriman produk dikarenakan kesalahan dan/atau kelalaiannya sendiri (selain karena alasan sebab apapun di luar kendali yang wajar pelanggan atau dengan alasan kesalahan penjual) maka tanpa mengurangi hak penjual untuk melakukan pengiriman ulang atau tindakan perbaikan lainnya, penjual dapat saja memutuskan untuk mengakhiri atau membatalkan pesanan atau kontrak pelanggan. Jika dalam hal ini, pelanggan telah membayarkan pembayaran atas produk maka Lazada akan mengembalikan pembayaran (*refund*) atas pesanan tersebut kepada pelanggan :⁹⁴

- a. Syarat dan Ketentuan Penjualan Penjual mengikatkan diri hanya untuk memberikan produk sesuai dengan gambaran umum di mana mereka dijual, apakah ada atau tidak ada keterangan khusus atau keterangan tertentu harus telah diberikan atau dinyatakan secara tersirat oleh hukum. Lazada maupun penjual tidak memberikan jaminan mutlak untuk kualitas, keadaan, kondisi atau kelayakan produk.⁹⁵

⁹⁴ Tim Lazada, “*Syarat dan Ketentuan Penjualan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 21 Oktober 2017. Pasal 3 angka 7.

⁹⁵ *Ibid.*, Pasal 2 angka 10 nomor 2.

b. Pengembalian Dana Pembayaran⁹⁶

Semua pengembalian dana akan dilakukan melalui mekanisme pembayaran asal kepada orang yang membuat pembayaran asal, kecuali untuk *cash on delivery*, di mana pengembalian dana akan dilakukan melalui transfer bank ke rekening bank individu Pelanggan dengan syarat rincian rekening *bank* yang diberikan kepada Lazada telah lengkap dan akurat.

c. Pengembalian / Perbaikan / Penggantian

- 1) Semua pengembalian harus dilakukan sesuai dengan petunjuk yang ditetapkan dalam kebijakan pengembalian <http://www.lazada.co.id/helpcenter/returnsrefunds/#answerfaqreturn-ans>. Penjual tidak berkewajiban untuk menyetujui pengembalian kecuali semua instruksi tersebut diikuti. Jika penjual setuju untuk pengembalian, penjual akan memberikan penggantian produk ke alamat konsumen.⁹⁷
- 2) Pengembalian yang diijinkan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal pengiriman produk, konsumen dapat mengembalikan produk jika:⁹⁸

⁹⁶ *Ibid.* Pasal 5 angka 7 nomor 1-5.

⁹⁷ Tim Lazada, “*Syarat dan Ketentuan Penjualan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 2 Oktober 2017. Pasal 6 angka 1.

⁹⁸ Tim Lazada, “*Syarat dan Ketentuan Penjualan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 2 Oktober 2017. Pasal 6 angka 3.

- a) Menerima produk yang secara fundamental berbeda dari produk ditetapkan dalam kontrak pelanggan; atau
 - b) Menerima produk yang rusak atau salah. Jika pelanggan menerima produk palsu maka kewajiban Lazada hanya terbatas pada pengembalian dana, Lazada tidak wajib mencarikan produk pengganti untuk pelanggan.
- 3) Penggantian produk: penggantian produk dilakukan hanya jika Lazada dan/atau penjual telah setuju. Jika Lazada (atau penjual) telah setuju memberikan penggantian produk atau telah setuju untuk memberikan pengembalian dana kepada pelanggan, produk dan seluruh komponen atau lengkap dengan kemasannya dan seluruh isinya, wajib dikembalikan atau dikirim kembali ke penjual secepatnya dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pelanggan.
- 4) Resiko kerusakan atau kehilangan: pada saat produk telah berpindah tangan dari kurir kepada pelanggan atau orang lain yang mewakili pelanggan, atau orang yang pelanggan tuju/tunjuk atau pihak yang berwenang untuk menerima barang di kantor atau hunian, maka risiko kerusakan atau hilangnya produk berada pada pelanggan. Penjual wajib

memastikan kurir untuk selalu mendapatkan nama jelas penerima barang dan waktu (tanggal/bulan/tahun) diterimanya barang oleh penerima barang.

- d. Pertanyaan dan Keluhan Jika konsumen memiliki pertanyaan atau keluhan, silahkan menghubungi Lazada melalui <http://www.lazada.co.id/contact/> atau menggunakan pilih/klik "hubungi Lazada" pada <http://www.lazada.co.id/faq/> , atau dengan menghubungi *customer service* Lazada.⁹⁹
- e. Pembatasan Tanggung Jawab¹⁰⁰
 - 1) Remedi: “remedi yang ditetapkan dalam Pasal 6 adalah remedi atas ketidaksesuaian atau cacat pada produk yang berlaku satu-satunya dan eksklusif.”
 - 2) Tanggung jawab maksimal: “kewajiban maksimum penjual kepada konsumen atau pihak lain untuk semua kerugian, yang timbul dari atau berhubungan dengan penjualan produk dalam setiap kontrak pelanggan, tidak akan melebihi jumlah yang konsumen bayar dalam kontrak pelanggan tersebut.”
 - 3) Pengecualian tanggung jawab: “Lazada tidak bertanggung jawab kepada konsumen untuk setiap kerugian apapun atau apapun penyebabnya (apapun bentuknya) yang

⁹⁹ *Ibid.* Pasal 7.

¹⁰⁰ Tim Lazada, “*Syarat dan Ketentuan Penjualan*” dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada 2 Oktober 2017. Pasal 10 angka 1-3.

timbul langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan: (i) piutang pengguna lain dalam platform yang berkaitan dengan pembelian produk apapun; (ii) penjualan produk oleh penjual vendor ketiga untuk konsumen, atau penggunaan produk, atau penjualan kembali produk oleh konsumen; dan (iii) setiap cacat timbul dari keausan, kerusakan yang disengaja, penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, penyimpanan abnormal dan atau kondisi penggunaan, perubahan atau modifikasi produk atau kegagalan mematuhi instruksi penjual (atau instruksi di deskripsi produk atau di manual) terhadap penggunaan produk (baik lisan ataupun tertulis).”

f. Umum¹⁰¹

- 1) Hukum yang berlaku: syarat & ketentuan penggunaan dan penjualan akan diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia dan konsumen dengan ini tunduk pada yurisdiksi eksklusif Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.
- 2) Kecuali sebagaimana diatur dalam Pasal 11.7, “sengketa, perselisihan atau gugatan yang timbul dari atau berhubungan dengan kontrak ini, atau pelanggaran, penghentian atau cacat daripadanya harus diselesaikan melalui arbitrase sesuai dengan Aturan Arbitrase Dewan

¹⁰¹ *Ibid.* Pasal 11 angka 7, 8, 17

Nasional Indonesia arbitrase (Badan arbitrase Nasional Indonesia - "BANI"). Sidang arbitrase harus terdiri dari arbiter tunggal, yang ditunjuk oleh Ketua BANI. Tempat arbitrase adalah Jakarta. Setiap keputusan oleh pengadilan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.”

- 3) *Force Majeure*: “Lazada dilepaskan dari pertanggungjawaban atas wanprestasi, kesalahan, gangguan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kewajiban atau untuk setiap ketidakakuratan, atau ketidaksesuaian di platform dan / atau isi layanan, jika hal tersebut disebabkan, secara keseluruhan atau sebagian, langsung atau tidak langsung, oleh suatu peristiwa atau kegagalan yang disebabkan force majeure atau keadaan memaksa.”

4. Visi dan Misi PT. Lazada Indonesia

Adapun visi dan misi Lazada adalah sebagai berikut :

- a. Visi Menjadi tempat belanja *online* yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi mutu maupun pelayanan terhadap konsumen.
- b. Misi Melayani segala kebutuhan pembeli baik mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang sampai ditempat pembeli.

C. Badan Perlindungan Sengketa Konsumen Kota Bandung

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan cara dimaksudkan supaya persoalan antara konsumen dan produsen dapat segera ditemukan jalan penyelesaian. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan persoalan diselesaikan melalui pengadilan.

Untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, undang-undang ini memperkenalkan sebuah lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Penyelesaian sengketa konsumen tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja sebab ketentuan hukum harus tetap dipegang, artinya BPSK dalam menjalankan peranannya dalam penyelesaian sengketa tetap berpegang pada ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Namun demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK termasuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

2. Susunan dan keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memeriksa dan memutus sengketa

konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Karena itu, BPSK ini dapat disebut juga sebagai peradilan.

BPSK berkedudukan di Kota Bandung dengan susunan:

- a. Satu orang ketua merangkap anggota.
- b. Satu orang wakil ketua merangkap anggota, dan
- c. Sembilan sampai lima belas orang anggota.

Anggota BPSK terdiri dari unsur-unsur: pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, yang masing-masing unsur diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang. Anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Untuk melancarkan tugasnya, BPSK dibantu oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang kepala sekretariat dan beberapa anggota sekretariat. Kepala dan anggota sekretariat diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Untuk dapat diangkat menjadi anggota BPSK, menurut Pasal 49 ayat (2) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Warga Negara Republik Indonesia;
- b. Berbadan sehat;
- c. Berkelakuan baik;
- d. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
- f. Berusia sekurang-kurangnya tiga puluh tahun.

Berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90 Tahun 2001, telah dibentuk BPSK di 10 Daerah Tingkat III yaitu di kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makasar. Khusus di Jawa Barat BPSK tersebar di Kota Bandung, Kab.Bandung, Kab.Sumedang, Kab.Kuningan, Kab.Indarmayu, Kab.Cirebon, Kota Cirebon, Kab.Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kab.Purwakarta. Menurut Pasal 2 Keppres ini, setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat.

3. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- b. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;

- c. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- d. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- e. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- g. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- h. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- i. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- j. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- k. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

4. Visi & Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- a. Visi BPSK Kota Bandung, menyelaraskan dengan visi Kota Bandung dalam jangka waktu tahun 2004-2008 adalah Kota Bandung Sebagai kota jasa yang BERMARTABAT (Bersih, Makmur, Taat dan BERSATU). Untuk merealisasikan keinginan, harapan serta tujuan, sebagaimana tertuang pada visi yang telah ditetapkan, maka akan terwujudnya upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam rangka pemberdayaan dan perlindungan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas barang dan pelayanan jasa di Kota Bandung dan sekitarnya.
 - b. Misi BPSK Kota Bandung, untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan dalam lima tahun kedepan, yang bertumpu pada potensi sumber daya dan kemampuan yang dimiliki serta ditunjang dengan semangat kebersamaan, tanggung jawab yang optimal dan proporsional dari seluruh komponen kota, maka misi yang akan dilaksanakan sebagai berikut:
 - 1) Mewujudkan Kota Bandung sebagai kota jasa yang bermartabat sehingga memacu terciptanya situasi ekonomi yang kondusif dan menguntungkan dengan mengutamakan perlindungan konsumen.
 - 2) Mewujudkan kemandirian dan keberdayaan konsumen dalam mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban

sehingga terangkat harkat dan martabatnya sebagai konsumen.

- 3) Mewujudkan sistim perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum, keadilan dan manfaat secara berimbang bagi konsumen dan pelaku usaha. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab sehingga mampu menjamin kelangsungan usaha dan perlindungan konsumen.

D. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bedasarkan Pasal 42 ayat (1) Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat para pihak sehingga para pihak harus dengan etiked baik menjalankan hal yang sudah disepakati. Agar putusan tersebut dapat menjadi putusan yang bersifat eksekutorial, terhadap putusan tersebut dapat dimintakan eksekusi ke pengadilan negeri.¹⁰²

Dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa yang dimaksud putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.¹⁰³ Namun didalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK menyatakan para pihak ternyata dapat mengajukan

¹⁰² Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan, Edisi Pertama Cetakan Pertama*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2011, hlm. 187.

¹⁰³ Ahmadi Miru, *Op.cit.*, hlm. 260.

keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK.

Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Pihak yang keberatan atas putusan yang didapat untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, hanya saja pihak yang tidak puas atas putusan Pengadilan Negeri tersebut tidak dapat lagi mengajukan upaya hukum banding melainkan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung.¹⁰⁴

Untuk itu Mahkamah Agung sudah menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam Peraturan Mahkamah Agung ini disebutkan bahwa pada hakikatnya tidak dapat dibenarkan mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK kecuali yang memenuhi persyaratan. Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung ini menegaskan bahwa yang dapat diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK.

¹⁰⁴ *Ibid.* hlm. 264.

E. Batal Dan Batalnya Suatu Perjanjian

1. Batal arena Tidak Terpenuhinya Salah Satu Syarat Sah Perjanjian

Seperti telah dijelaskan, bahwa sahnya perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang disebutkan dalam undang-undang. Syarat-syarat tersebut terdiri dari syarat subjektif, dan syarat objektif. Tidak terpenuhinya syarat subjektif, yaitu kata sepakat dan kecakapan para pihak pembuatnya, membuat perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak. Sedangkan tidak terpenuhinya syarat objektif, yakni hal tertentu dan kausa yang halal, menyebabkan perjanjiannya batal demi hukum.

Dalam hal demikian dari semula dianggap tidak ada perjanjian dan perikatan yang timbul tujuan para pihak untuk meletakkan suatu perikatan yang mengikat mereka satu sama lain telah gagal, tak dapatlah pihak yang satu menuntut pihak yang lain di depan hakim, karena dasar hukumnya tidak ada. Hakim ini diwajibkan karena jabatannya menyatakan bahwa tidak pernah ada suatu perjanjian atau perikatan.¹⁰⁵

¹⁰⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm .22

2. Batal Karena Terpenuhi Syarat Batal Dalam Perikatan Bersyarat

Perikatan bersyarat merupakan salah satu bentuk perikatan yang dikenal dalam masyarakat. Dalam KUHPdata sendiri perikatan bersyarat didefinisikan sebagai perikatan yang digantungkan pada syarat. Syarat itu adalah peristiwa yang masih akan datang dan masih belum tentu akan terjadi. Perikatan dengan syarat ini dibedakan menjadi dua, yakni perikatan dengan syarat tangguh dan perikatan dengan syarat batal.

Perikatan dengan syarat tangguh yakni menangguhkan lahirnya perikatan hingga syarat yang dimaksud terjadi. Sedangkan perikatan dengan syarat batal, perikatan yang sudah lahir justru berakhir atau dibatalkan apabila peristiwa yang dimaksud itu terjadi. Dalam prakteknya syarat batal ini sering dicantumkan dalam klausul yang mengatur tentang kemungkinan terjadinya pembatalan perjanjian beserta penyebab dan konsekuensinya bagi para pihak. Pembatalan kontrak yang diatur dalam perjanjian (terminasi) dapat dilakukan dengan penyebutan alasan pemutusan perjanjian, dalam hal ini dalam perjanjian diperinci alasan-alasan sehingga salah satu pihak atau kedua belah pihak dapat memutus perjanjian.

Maka dalam hal ini tidak semua wanprestasi dapat menyebabkan salah satu pihak memutuskan perjanjiannya, tetapi hanya wanprestasi yang disebutkan dalam perjanjian saja. Cara lain

pembatalan kontrak yang diatur dalam perjanjian yakni dengan kesepakatan kedua belah pihak. Sebenarnya hal ini hanya penegasan saja, karena tanpa penyebutan tentang hal tersebut, demi hukum, perjanjian dapat diterminasi jika disetujui oleh kedua belah pihak. Pengenyampingan Pasal 1266 KUHPerdara juga sangat sering dicantumkan dalam perjanjian untuk mengatur pemutusan perjanjian. Pengenyampingan Pasal ini mempunyai makna bahwa jika para pihak ingin memutuskan perjanjian mereka, maka para pihak tidak perlu harus menempuh prosedur pengadilan, tetapi dapat diputuskan langsung oleh para pihak.

Beberapa Ahli Hukum maupun Praktisi berpendapat bahwa wanprestasi secara otomatis mengakibatkan batalnya perjanjian. Sehingga wanprestasi dipandang sebagai syarat batal suatu perjanjian. Dalam hal ini Pasal 1266 KUHPerdara harus secara tegas dikesampingkan, beberapa alasan yang mendukung pendapat ini misalnya Pasal 1338 ayat (1) yang menyebutkan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya, sehingga pengesampingan Pasal 1266 KUHPerdara ini harus ditaati oleh kedua belah pihak, ditambah lagi bahwa jalan yang ditempuh melalui pengadilan akan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang lama sehingga hal ini tidak efisien bagi para pelaku bisnis.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Suharnoko, *Op.Cit.*, hlm. 63