



JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 04, Nomor 01, (2024)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

## TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN WANPRESTASI PELAKU USAHA

Ni Kadek Sindhu Asri<sup>1)</sup>, I Made Kariyasa<sup>2)</sup>

<sup>1,2,)</sup>Universitas Mahasaraswati

Email: [imadekariyasafh@unmas.ac.id](mailto:imadekariyasafh@unmas.ac.id)

### **Abstract**

*The purpose and context of analyzing the legal aspects of consumer protection based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UU No. 8/1999). This thesis suggests paying attention to the acts of default by business actors, which is an important aspect in the context of consumer protection. This juridical review will cover various aspects related to business actors' acts of default, including definitions, conditions that trigger acts of default, and their impact on consumers. This thesis will analyze how Law no. 8/1999 strengthens consumer rights in overcoming acts of business actor default, as well as how these provisions can be applied in legal practice.*

**Keywords:** Law Number 8 of 1999, Consumer Protection, Default Actions, Business Actors, Consumer Rights, Provisions of Law No. 8/1999, Legal Practice.

### **Abstrak**

Tujuan dan konteks menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Skripsi ini mengusulkan pemerhatian terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha, yang merupakan salah satu aspek penting dalam konteks perlindungan konsumen. Tinjauan yuridis ini akan mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan tindakan wanprestasi pelaku usaha, termasuk definisi, kondisi yang memicu tindakan wanprestasi, dan dampaknya terhadap konsumen. Pada penelitian ini akan menganalisis bagaimana UU No. 8/1999 memperkuat hak-hak konsumen dalam mengatasi tindakan wanprestasi pelaku usaha, serta bagaimana ketentuan tersebut dapat diaplikasikan dalam praktik hukum.

**Kata Kunci :** Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen, Tindakan Wanprestasi, Pelaku Usaha, Hak-Hak Konsumen, Ketentuan UU No. 8/1999, Praktik Hukum.

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi salah satunya adalah internet. Internet membawa dampak yang cukup signifikan terhadap berbagai bidang kehidupan dalam masyarakat. Mulai dari bidang komunikasi, pendidikan, perbankan, kesehatan, pariwisata, pemerintahan, hingga kegiatan ekonomi.

Kegiatan ekonomi seperti jual beli dalam hal pemenuhan kehidupan awalnya menggunakan model konvensional yaitu bertemunya pelaku usaha dan konsumen secara langsung. Namun seiring berkembangnya teknologi, saat ini sebagian masyarakat beralih ke model modern dengan menggunakan internet sebagai medianya, sehingga pelaku usaha dan konsumen tidak perlu berhadapan secara langsung<sup>1</sup>. Jual beli merupakan salah satu kegiatan yang dibutuhkan oleh manusia sebab manusia harus

memenuhi kebutuhan hidupnya, mulai dari kebutuhan primer, sekunder, hingga tersier. Berdasarkan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut dengan KUH Perdata, jual beli merupakan suatu perjanjian antara pihak satunya untuk menyerahkan kebendaan dan pihak lain membayar sesuai yang telah diperjanjikan<sup>2</sup>.

Perjanjian jual beli melalui internet dapat disebut dengan perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik adalah suatu transaksi yang dilaksanakan antara pelaku usaha dan konsumen yang dilandasi oleh perjanjian atas sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak melalui media elektronik<sup>3</sup>.

Dalam perjanjian jual beli melalui media elektronik, perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha menjadi subjek krusial. Fenomena ini

---

<sup>1</sup> Achmad Sidik. et al. 2022, Pengenalan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Menambah Wawasan Dan Kemampuan Belajar Siswa Di Era Globalisasi, Jurnal Pengabdian Global, Volume 1 Nomor 1, hlm. 4.

<sup>2</sup> Az. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Cet. 2, Jakarta: Diadit Media, hlm. 22.

<sup>3</sup> Abdul Halim., 2023, Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce, Volume 1, Nomor 10, hlm. 4.

memunculkan dampak signifikan seperti kerugian finansial, ketidakpuasan terhadap produk, dan penurunan kepercayaan. Dalam mengkaji isu ini, aspek hukum kontrak dan regulasi perlindungan konsumen memiliki peran penting. Selain itu, tingkat transparansi dan akses informasi bagi konsumen juga memainkan peran krusial, terutama dalam era transaksi online yang semakin dominan.

Meskipun telah ada penelitian sebelumnya, masih diperlukan strategi hukum yang lebih adaptif dan efektif untuk menangani kasus-kasus wanprestasi yang semakin kompleks dan bervariasi. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan konsumen terhadap wanprestasi sangat diperlukan untuk menjaga hak-hak konsumen dan mengurangi dampak negatifnya dalam ranah bisnis.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi

oleh pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana upaya hukum yang 1 dapat dilakukan oleh konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999?

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang berhubungan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Sistematis artinya dilakukan berdasarkan perencanaan dan tahapan-tahapan yang jelas. Metodologis artinya menggunakan cara tertentu, dan konsisten artinya tidak ada hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu. Sehingga dari ketiga cara tersebut didapatkan hasil berupa temuan ilmiah berupa produk atau

proses atau analisis ilmiah maupun argumentasi baru<sup>4</sup>.

Metode penelitian merupakan suatu realisasi dari rasa ingin tahu manusia dalam taraf keilmuan<sup>5</sup>. Fungsi metode penelitian pada penulisan skripsi ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menggunakan metode yang tepat, seperti menentukan pendekatan masalah, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan analisis data agar menghasilkan penelitian yang jelas, sistematis dan konsisten. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif, yang fokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan konseptual-konseptual hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap wanprestasi oleh pelaku usaha.

### C. Pembahasan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang menangani perselisihan antara

pelaku usaha dan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK berfungsi menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan prinsip musyawarah, cepat, murah, dan adil. Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui penyelesaian damai, pengadilan, atau melalui BPSK.

Aturan hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam UUPK jo Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Prosesnya sederhana dan tidak formal, dengan pengajuan gugatan tertulis atau lisan. Persidangan dilaksanakan dalam 7 hari kerja setelah permohonan diterima, dengan opsi konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Konsiliasi melibatkan konsiliator yang netral, mediasi melibatkan mediator, dan arbitrase melibatkan arbitrator yang netral. Putusan BPSK mengikat dan dapat berisi perdamaian, penolakan gugatan, atau gugatan dikabulkan. Tidak ada banding terhadap putusan

---

<sup>4</sup> Muhaimin, 2022, Metode Penelitian Hukum, Mataram University, hlm. 66.

<sup>5</sup> Zainuddin Ali, 2009, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, Volume 1, Cet. 8, hlm. 48.

BPSK, namun masih ada opsi untuk keberatan kepada pengadilan negeri. BPSK Kota Denpasar telah terlibat dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. ASTRA SEDAYA FINANCE, dengan mengabulkan sebagian tuntutan konsumen dan menetapkan pelaku usaha bersalah atas pelanggaran UU Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri berdasarkan UU No. 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan mengacu pada hukum acara perdata. Di sini, pihak-pihak yang berkepentingan memiliki inisiatif untuk berperkara, sesuai dengan asas Hakim pasif. Gugatan dapat diajukan oleh konsumen yang dirugikan, baik perseorangan maupun kelompok, serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah. Majelis BPSK yang mengadili harus mempertimbangkan fakta-fakta yang terungkap dalam persidangan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen mencakup membatalkan atau melanjutkan perjanjian serta mengganti kerugian.

Tanggung jawab merupakan kesadaran akan perbuatan dan berwujud dalam kewajiban. Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum berarti seseorang dapat dikenakan sanksi atas perbuatannya yang bertentangan dengan hukum.

Pembatalan perjanjian dalam konteks ini terjadi akibat wanprestasi debitur, bukan karena ketidakmemenuhi syarat subyektif. Kreditur dapat menuntut pembatalan perjanjian dan ganti kerugian, pemenuhan perjanjian, atau pembatalan perjanjian dengan ganti kerugian. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tanggung jawab produsen mewajibkan produsen bertanggung jawab atas kerugian konsumen, kecuali dapat membuktikan sebaliknya.

Tanggung jawab ini memberi perlindungan kepada konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dengan kemungkinan tuntutan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dalam hal ini, konsumen harus membuktikan adanya perbuatan melawan hukum dan kesalahan pengusaha.

Perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha melibatkan serangkaian langkah yang komprehensif. Salah satunya adalah melalui regulasi pemerintah yang mengawasi dan menegakkan standar etika bisnis, memastikan bahwa hak-hak konsumen diakui dan dilindungi secara efektif. Badan pengawas konsumen sering kali bertanggung jawab atas menegakkan aturan perlindungan konsumen dan menangani keluhan terkait wanprestasi. Proses ini mencakup investigasi, mediasi, dan memberikan sanksi jika ditemukan pelanggaran.

Selain regulasi eksternal, perlindungan konsumen juga terjadi melalui aspek kontrak. Kontrak yang jelas dan transparan membantu melindungi konsumen dari potensi wanprestasi. Klausul-klausul yang memuat hak dan tanggung jawab masing-masing pihak dapat menjadi landasan kuat dalam menyelesaikan sengketa.

Pentingnya edukasi konsumen tentang hak dan kewajiban mereka juga tidak boleh diabaikan. Program edukasi dapat mencakup pemahaman tentang klausul-klausul kontrak,

prosedur penyelesaian sengketa, dan hak-hak hukum yang dimiliki konsumen. Dengan peningkatan kesadaran ini, konsumen dapat lebih percaya diri dalam menghadapi situasi wanprestasi.

Selain itu, penting untuk mempertimbangkan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya preventif. Mediasi dan arbitrase memberikan platform di mana konsumen dan pelaku usaha dapat mencari solusi tanpa melibatkan proses pengadilan formal. Ini tidak hanya mempercepat penyelesaian, tetapi juga mengurangi biaya dan ketegangan yang mungkin timbul di pengadilan.

Meskipun langkah non-litigasi dan litigasi tersedia sebagai upaya terakhir, konsumen harus mempertimbangkan biaya, risiko, dan kompleksitas proses hukum sebelum mengambil langkah tersebut. Dengan pendekatan yang holistik, perlindungan konsumen dapat diperkuat, menciptakan lingkungan bisnis yang lebih etis dan transparan.

#### **D Simpulan dan Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan:

1. Perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dapat bersifat multi-dimensi. Di tingkat regulasi, terdapat peraturan perlindungan konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha untuk memastikan transparansi dan keadilan dalam transaksi komersial. Badan pengawas konsumen sering kali hadir untuk menegakkan aturan ini, memberikan jalur bagi konsumen untuk melaporkan wanprestasi dan mendapatkan penyelesaian yang adil. Selain itu, perlindungan juga terwujud dalam aspek etika bisnis, di mana pelaku usaha yang memiliki integritas tinggi akan cenderung memprioritaskan kepuasan konsumen dan menjaga reputasi mereka di mata publik.

penyelesaian sengketa, seperti mediasi dan arbitrase, memberikan konsumen opsi untuk menyelesaikan sengketa secara damai tanpa melibatkan proses pengadilan formal. Di sisi lain, tindakan hukum langsung melibatkan inisiasi gugatan, proses pengadilan, dan eksekusi putusan.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha melibatkan serangkaian langkah, mulai dari alternatif penyelesaian sengketa hingga tindakan hukum langsung di pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa, seperti mediasi dan arbitrase, memberikan konsumen opsi untuk menyelesaikan sengketa secara damai tanpa melibatkan proses pengadilan formal. Di sisi lain, tindakan hukum langsung melibatkan inisiasi gugatan, proses pengadilan, dan eksekusi putusan.

Dalam menghadapi wanprestasi pelaku usaha, konsumen disarankan untuk memahami kontrak secara mendalam, mengevaluasi alternatif penyelesaian sengketa sebelum tindakan hukum langsung, meningkatkan kesadaran hukum, menyimpan dokumentasi teliti, dan konsultasi dengan ahli hukum jika diperlukan. Selain itu, pertimbangkan reputasi pelaku usaha sebelum terlibat dalam transaksi, dan manfaatkan dukungan dari kelompok advokasi konsumen untuk memperkuat posisi dalam menanggapi wanprestasi. Dengan langkah-langkah ini, konsumen dapat lebih efektif melindungi hak-hak mereka dan menghadapi situasi wanprestasi dengan lebih percaya diri.

**Daftar Pustaka**

**Buku**

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya. Ahmadi Miru. 2013. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. Amiruddin dan Zainal Asikin. 2021. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 2, Jakarta.
- Az. Nasution. 1994. *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut hukum dan perlindungan konsumen) dalam manajemen dan usahawan Indonesia*, Nomor 3, thn. XXII, LPM FE-UI, Jakarta.
- Az Nasution. 2004. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagus Arif Andrian. 2011. *Manusia dan Tanggungjawab*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Kristianti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Departemen. 2010. *Pendidikan Nasional Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani. 2000 *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- H.M.N. Purwosutjipto. 1993. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Jakarta: Djambatan.
- Hans kelsen diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien. 2013. *Teori Hans Kelsen Mengenai Pertanggungjawaban*, Bandung: Penerbit Nusa Media.
- J.M. Van dunne dan Van der burght. 1998. *Perbuatan melawan hukum*, Terjemahan KPH Hasporo Jayaningprang, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum perdata, Ujungpandang.



- Kamus Hukum. 2008. Bandung: Citra Umbara.
- Ketut Sukawati Lanang Perbawa, 2021. *Legal Drafting: Perancangan Peraturan Perundang-Undangan*, UNIV.MAS.PRESS, Denpasar
- M.A. Moegni Djojodirdjo. 1979. *Perbuatan Melawan Hukum Tanggung Gugat untuk Kerugian yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradanya Paramita.
- Munir Fuady. 2011. *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhaimin. 2022. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University.
- Neni Sri Imaniyati. 2002. *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, Bandung : Mandar Maju.
- Purwahid Patrik. 1994. *Dasar-dasar hukum perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Bandung: Mandar Maju.
- R.Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*, cet. 19, Jakarta: PT. Intermedia.
- Rianto Adam Pontoh. 53 Tahun, Hakim PN Denpasar, *Wawancara*, Denpasar, 22 Desember 2023
- R.Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*, cet. 19, Jakarta: PT. Intermedia.
- Rustan, Majelis BPSK Kota Denpasar, *Wawancara*, Denpasar. 22 Desember 2023
- Subekti. 1994. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet. 26, Jakarta.
- Yusuf Shofie. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

### **Jurnal**

- Abdul Halim Barkatullah, 2007, *Urgensi Perlindungan Hak- Hak Konsumen dalam Transaksi di E-commerce*, Jurnal hukum, Volume. 14, Nomor 2.
- Lathifah Hanim. 2011. “*Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian dalam Perdagangan secara Elektronik (E-commerce)*”

- di Era Globalisasi*". Jurnal Dinamika Hukum. Volume 11.
- Achmad Sidik. et al., 2022, *Pengenalan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Menambah Wawasan Dan Kemampuan Belajar Siswa Di Era Globalisasi*, Jurnal Pengabdian Global, Volume. 1, Nomor 1.
- Albert de la Tierra, 2017, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Sociological Forum, Volume. 32, Nomor 3.
- Alzamzami, J., & Suryono, L. J., 2021, *Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Rumah Susun dan Akibat Hukumnya dalam hal Terjadi Wanprestasi*. Media of Law and Sharia.
- Ambo Aco dan Andi Hutami Endang, 2017, *Analisis Bisnis E-commerce Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Denpasar*, Jurnal Teknik Informatika, Volume 2
- Deanne Destriani Firmansyah Putri dan Muhammad. Deka Hardika dan Nurfiana Nurfiana, 2019, *Sistem Monitoring Asap Rokok Menggunakan Smartphone Berbasis Internet of Things (Iot)*, Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika, Volume 10, Nomor 1.
- Fahrozi, 2014, *Upaya Pencegahan Kebocoran Data Konsumen Melalui Pengesahan Ruu Perlindungan Data Pribadi (Studi Kasus E-commerce Bhinneka.Com)*, Borneo Law Review, Volume 5, Nomor 1.
- Hendro Setyo Wahyudi dan Mita Puspita Sukmasari, 2018, *Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat*, Jurnal Analisa Sosiologi, Volume 3, No. 1.
- Maldi Omar Muhammad dan Lucky Dafira Nugroho, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-commerce Yang Terdampak Kebocoran Data Pribadi*, Pamator Journal, Volume 14, Nomor 2.
- Orin Oktasari, 2021, *Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online*, Jurnal Aghinya

- Stiesnu Bengkulu, Volume 4, Nomor 1.
- Rahmawati Nafi'ah, 2020, *Pelanggaran Data Dan Pencurian Identitas Pada E-commerce*, Cyber Security Dan Forensik Digital, Volume 3, Nomor 1.
- Rini Yustiani dan Rio Yunanto, 2017, *Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi*, Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, Volume. 6, Nomor 2.
- Rini Yustiani dan Rio Yunanto, 2017, *Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi*, Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, Volume 6, Nomor 2.
- Orin Oktasari, 2021, *Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online*, Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu, Volume 4, Nomor 1.
- Tampubolon, W. S. (2016). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Advokasi.
- Umar, D. U. (2020). *Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Perspektif Hukum Perdata*. Lex Privatum, 8(1).
- Internet**
- Informasi Media, Sejarah Perlindungan Konsumen diakses dari: <http://wenjackperlindungankonsumen.blogspot.co.id/>
- Informasi Media, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha dan Konsumen <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1b16051123-3-bab%202.pdf>
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang- Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Sistem dan  
Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80  
Tahun 2019 tentang Perdagangan  
Melalui Sistem Elektronik.

Keputusan Menteri Perindustrian dan  
Perdagangan Republik  
Indonesia No.

350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001  
tentang Pelaksanaan Tugas dan  
Wewenang Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen