

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETIDAKSEUAIAN HARGA DALAM KETENTUAN PENGGUNAAN LAYANAN GOFOOD SEBAGAI KONTRAK ELEKTRONIK DALAM APLIKASI GOJEK

Oleh
Muhammad Ra'uf Kurniawan
NIM. 190574201069

Abstrak

GoFood merupakan layanan yang menawarkan pemesanan dan pengantaran makanan dan/atau minuman kepada konsumen GoFood. Dalam penyelenggaraan layanan GoFood ini, terbentuk suatu hubungan kontraktual antara GoJek, mitra usaha (*merchant*), mitra pengemudi (*driver*) dan konsumen yang tertuang dalam ketentuan penggunaan layanan yang dalam hal ini ialah sebagai kontrak elektronik. Dalam ketentuan penggunaan layanan pada klausula Pasal 3 Tentang Pembayaran Huruf b diterangkan bahwa harga yang ditampilkan pada layanan GoFood ini merupakan harga estimasi dan *merchant* memiliki kuasa penuh dalam hal menenentukan dan mengubah harga. Atas adanya klausula ini dalam penyelenggaraan layanan GoFood beberapa kali terjadi permasalahan terkait ketidaksesuaian harga, yang tentunya permasalahan ini telah merugikan dan melanggar hak konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana keabsahan kontrak elektronik atas ditetapkannya klausula baku yang merugikan konsumen pada layanan GoFood dalam aplikasi GoJek?; 2. Bagaimana perlindungan konsumen atas terjadinya ketidaksesuaian harga pada layanan GoFood dalam aplikasi GoJek?. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-empiris yang data penelitian dikumpulkan melalui studi pustaka, studi dokumen dan wawancara serta didukung dengan data empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keabsahan kontrak terletak pada kesepakatan para pihak akan harga dan barang, apabila konsumen yang mengalami permasalahan ketidaksesuaian harga ini menerima dan tetap membayar pesanan dengan harga yang telah berubah maka transaksi tetap dinilai sah, namun apabila konsumen tidak menerima atas terjadinya permasalahan ini, maka konsumen dapat meminta pembatalan kontrak melalui pengadilan dengan alasan terdapat cacat kehendak dalam kata sepakat karena adanya perubahan harga yang membuat konsumen menjadi keliru akan harga. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal terjadinya ketidaksesuaian harga pada layanan GoFood didasarkan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang terbukti melakukan kesalahan yaitu memberikan informasi yang tidak sesuai pada konsumen maka pelaku usaha wajib bertanggungjawab pada kerugian yang dialami konsumen seperti yang telah diatur pada Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Kontrak Elektronik, Ketidaksesuaian Harga, Perlindungan Konsumen

CONSUMER PROTECTION FOR PRICE UNCERTAINTY IN THE TERMS OF USING GOFOOD SERVICES AS ELECTRONIC CONTRACTS IN THE GOJEK APPLICATION

By
Muhammad Ra'uf Kurniawan
NIM. 190574201069

Abstract

GoFood is a service that offers ordering and delivery of food and/or drinks to GoFood consumers. In the implementation of this GoFood service, a contractual relationship is formed between GoJek, business partners (merchants), driver partners (drivers) and consumers contained in the terms of use of the service which in this case is an electronic contract. In the terms of using the service in the clause in Article 3 Concerning Payment Letter b, it is explained that the price displayed on this GoFood service is an estimated price and merchants have full authority in terms of determining and changing prices. Due to the existence of this clause in the implementation of GoFood services several times there have been problems related to price discrepancies, which of course this problem has harmed and violated consumer rights. The formulation of the problem in this research is: 1. What is the validity of electronic contracts regarding the stipulation of standard clauses that harm consumers in GoFood services in the GoJek application?; 2. How do consumers protect against price discrepancies in GoFood services in the GoJek application? This research is a normative-empirical legal research in which research data is collected through literature studies, document studies and interviews and is supported by empirical data. The results of this study indicate that the validity of the contract lies in the agreement of the parties regarding prices and goods, if consumers who experience this price discrepancy problem accept and continue to pay for orders at prices that have changed then the transaction is still considered valid, but if the consumer does not accept the occurrence of this problem, then the consumer can request cancellation of the contract through the court on the grounds that there is a defect of will in the agreement due to a price change that makes the consumer mistaken about the price. Legal protection for consumers in the event of a price discrepancy in GoFood services is based on Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely regarding consumer rights that have been violated by business actors. Business actors who are proven to have made a mistake, namely providing inappropriate information to consumers, business actors must be responsible for losses suffered by consumers as stipulated in Article 19 Paragraph (1) of the Consumer Protection.

Keywords : Electronic Contracts, Price Discrepancies, Consumer Protection