

BAB III
PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE
DENGAN SISTEM *PRE ORDER* USAHA *CLOTHING*

A. Pelaksanaan Jual Beli Sistem Jual beli Pre Order dalam Usaha Clothing

Pelaksanaan jual beli sistem *pre order* dalam usaha *clothing* yang dilakukan melalui internet, jika dihubungkan dengan Pasal 1320 KUHPerdata, maka dapat dideskripsikan bahwa perjanjian jual beli yang terjadi dalam sistem *pre order* sudah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Hal ini dapat diketahui:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya

Undang-undang tidak memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai apa yang dimaksud dengan sepakat, oleh karena itu untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan sepakat kita mencarinya dari pendapat para sarjana. Satrio mengatakan bahwa: Sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain. Karena hukum hanya mengatur perbuatan nyata (luar) dari pada manusia, maka kehendak tersebut harus dinyatakan.⁴⁵

Cara menyatakan kehendak itu dapat dilakukan dengan, yaitu tegas, cara ini bisa dengan cara tertulis (dengan akta otentik maupun akta di bawah tangan), lisan, atau dengan tanda-tanda, dan diam-diam, yaitu

⁴⁵ J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 54.

dengan hanya disebutkan "sepakat" saja tanpa dituntut adanya bentuk (formalitas) tertentu, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan telah tercapainya kesepakatan diantara kedua belah pihak tentang hal-hal pokok yang dimaksudkan dalam perjanjian yang bersangkutan, maka lahirnya perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu bagi mereka yang membuatnya, dan sepakat itu harus bebas dalam arti tidak boleh mengandung paksaan, kesesatan maupun penipuan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1321 KUHPerdota.

Diketahui bahwa antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian jual beli sistem *pre order*, didahului dengan adanya persesuaian kehendak. Kehendak calon pembeli dinyatakan dengan mengajukan penawaran di *thread* (promosi awal) penjual, sehingga timbul kesepakatan antara penjual dengan calon pembeli untuk mengadakan perjanjian jual beli.

2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum

KUHPerdota menyebut dua istilah, yaitu tidak cakap (*onbackwaam*) dan tidak wenang (*onbevoegd*). Tidak cakap adalah orang yang pada umumnya berdasarkan ketentuan undang-undang tidak mampu membuat perjanjian dengan akibat hukum yang lengkap, seperti orang yang belum dewasa, orang yang ditaruh di bawah pengampuan. Sedangkan tidak wenang adalah orang itu pada prinsipnya cakap untuk bertindak tetapi ia tidak dapat melakukan perbuatan hukum tertentu, misalnya yang terdapat dalam Pasal 1467, 1468, 1469, 1470, 1640 KUHPerdota. Pasal 1329 berbunyi, Setiap orang adalah cakap untuk

membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap.

Pasal tersebut menentukan bahwa pada dasarnya setiap orang dewasa dan sehat pikirannya dianggap cakap untuk membuat perjanjian yang sah, kecuali apabila orang tersebut dinyatakan tidak cakap untuk membuat perjanjian yang sah. Siapa saja yang dianggap tidak cakap dapat dilihat dalam Pasal 1330 KUHPerdara, yang menentukan bahwa: Tak cakap untuk membuat persetujuan-persetujuan adalah :

- a. Orang-orang yang belum dewasa.
- b. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan.
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak adanya aturan mengenai batasan usia untuk melakukan transaksi jual beli sistem *pre order*. Hal ini menyebabkan pihak yang melakukan transaksi tidak mengetahui sepenuhnya apakah lawan bertransaksinya memenuhi syarat seseorang cakap untuk mengadakan suatu perjanjian atau perikatan menurut KUHPerdara adalah seseorang yang telah dewasa baik pria maupun wanita yang telah berumur 21 tahun atau telah menikah dan sehat pikirannya serta tidak berada dibawah pengampuan.

Melihat penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa syarat kecakapan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tidak dapat

terpenuhi dalam kontrak perjanjian jual beli sistem pre order yang banyak dilakukan melalui internet / *on line*, hal ini dikarenakan Pasal 1320 yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian mempunyai sifat memaksa, sehingga tidak dapat dikesampingkan meskipun Buku III KUHPerdara mempunyai sifat *aanvulendrecht* atau hanya sebagai pelengkap saja.

Meskipun syarat kedewasaan menurut KUHPerdara tidak dapat terpenuhi dalam perjanjian jual beli sistem pre order yang dilakukan secara *on line*, hal ini tidak menyebabkan kontrak tersebut menjadi tidak sah, tetapi hanya memberikan akibat terhadap perjanjian atau kontrak tersebut dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak, dikarenakan kecakapan untuk membuat suatu perikatan termasuk ke dalam syarat subyektif. Berdasar uraian tersebut, maka dapat ditarik disimpulkan bahwa kontrak dalam perdagangan sistem *pre order* secara *online* tetap sah, sehingga mengikat dan menjadi undang-undang bagi para pihak yang membuatnya sepanjang para pihak tersebut tidak mempermasalahkan mengenai tidak terpenuhinya salah satu syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara serta para pihak tetap melaksanakan perjanjian yang telah dibuatnya.

3. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah obyek prestasi perjanjian. Isi prestasi tersebut harus tertentu atau paling sedikit dapat ditentukan, sehingga berdasar definisi tersebut maka, suatu kontrak *e-commerce* haruslah menyebutkan mengenai obyek dari kontrak tersebut.

Obyek jual beli dalam sistem pre order sudah dapat dilihat berupa desain barang.

4. Suatu sebab yang halal

Dalam jual beli sistem *pre order* usaha *clothing*, bahwa kontrak yang terjadi secara tidak langsung telah memenuhi syarat suatu sebab yang halal, bahwa kontrak atau perjanjian yang dilakukan antar para pihaknya mempunyai sebab yang halal sebagai dasar perjanjian. Dalam kontrak jual beli, para pelaku yang terkait didalamnya yaitu penjual atau pelaku usaha dan pembeli yang berkedudukan sebagai konsumen memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda. Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen berbunyi: Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjual adalah pihak yang mempromosikan barang atau desai barang untuk diorder yang menjual barang atau jasa dengan membuat *thread*. Dilihat pengertian Pelaku Usaha menurut Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen di atas, maka penjual dalam sistem jual beli *pre order* dapat disebut sebagai Pelaku Usaha. Pengertian yang umum, setiap manusia adalah konsumen, karena pada dasarnya manusia adalah pemakai sebuah produk baik barang maupun jasa yang dihasilkan oleh para

produsen. Secara yuridis formal pengertian konsumen dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK yang menentukan: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kehidupan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Shidarta, istilah “pemakai” dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, tepat digunakan dalam rumusan tersebut, karena sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu.⁴⁶

Pembeli dalam jual beli sistem *pre order* adalah pihak yang memesan barang, yang bertransaksi dengan penjual di dalam *thread* (atau berkomunikasi melalui *handphone* baik berupa sms/bbm/wa) untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Disimpulkan menurut doktrin di atas, pembeli dalam jual beli sistem *pre order* dapat disebut sebagai Konsumen.

Berkaitan dengan hubungan hukum yang terjadi, maka hak-hak konsumen dalam hal ini yang harus dilindungi adalah hak konsumen yang diatur di dalam Pasal 4 huruf a, c, dan h UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam

⁴⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Grasindo, Jakarta, hlm. 6.

mengonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi suatu barang;
- c. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sistem *Pre-Order* yaitu *customer* memesan barang sebelum barang tersebut diproduksi. Jika konsumen ingin membeli *product*, maka konsumen harus order dulu saat tahap order.

1. Tahap Order / Promo

Saat tahap Order / Promo berlangsung, pembeli dipersilahkan order product:

Nama Lengkap :

Alamat Lengkap :

No HP/Telp :

Code product yang mau dibeli :

Jumlah Product yang mau dibeli:

Setelah kuota order sudah terpenuhi (kuota tergantung dari masing-masing product), konsumen akan di sms untuk no rekening pembayaran dan mulai melakukan pembayaran. Pembayaran dilakukan saat product yang diorder sudah memenuhi kuota dan siap untuk diproduksi. Konsumen bisa melakukan pembayaran dengan Transfer ke Rekening Bank.

2. Tahap Produksi

Lama produksi product yang diorder konsumen tergantung masing-masing product (contoh: T-Shirt +/- 2 minggu). Jika product sudah selesai produksi, product langsung dikirimkan ke konsumen yang sudah melunasi pembayarannya via agen yang sudah disepakati bersama

3. Tahap Pengiriman

Setelah pengiriman barang dilakukan, konsumen akan diberi sms konfirmasi jika barang sudah dikirim dan diberikan no resi pengiriman via agen yang sudah ditentukan. Lama pengiriman 3 - 4 hari (tergantung ketentuan dari Agen Pengiriman)

4. Tahap Konfirmasi

Apabila barang sudah sampai ke konsumen, konsumen diharapkan untuk memberi sms konfirmasi jika product yang dibeli sudah diterima, dan konsumen diharapkan memberikan *feedback* kepada penjual.

Walaupun perjanjian yang dibuat diwujudkan dalam bentuk lisan, namun hal tersebut tetap mengikat dan tidak mengurangi hak dan kewajiban masing-masing pihak, karena suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak pada dasarnya bebas mengenai isi dan bentuknya, ini sesuai dengan asas kebebasan berkontrak asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum serta kesusilaan.

Usaha *clothing* sengan sistem *pre order* apabila ditinjau dari KUHPerduta merupakan perjajian jual beli, oleh karena itu dapat diketahui hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak adalah:

1. Hak Penjual:

- a. Menuntut pelunasan harga pemesanan barang.
- b. Menentukan uang muka pemesanan minimal sebesar 50 % (lima puluh per seratus)
- c. Menentukan jumlah minimal barang yang harus dipesan konsumen agar dapat diproduksi.
- d. Menetapkan tanggal pengiriman atau pengambilam barang yang dipesan.

2. Kewajiban Penjual:

- a. Menyerahkan atau mengirimkan barang pesanan tepat pada waktunya.
- b. Menyerahkan atau mengirimkan barang pesanan kepada pihak pemesan apabila telah selesai dibuat dan pembayaran telah dilunasi oleh pihak pemesan.
- c. Menanggung cacat-cacat tersembunyi yang terdapat pada barang yang dipesan, jika ditemui adanya cacat tersembunyi, maka pihak Penjual bersedia untuk mengganti barang yang dipesan tersebut dengan barang yang baru dan sesuai pesanan.
- d. Mengganti barang yang dipesan dengan yang baru apabila tidak sesuai dengan pesanan akibat dari kesalahan pihak Penjual.
- e. Mengembalikan uang muka kepada pihak pemesan apabila pihak Penjual tidak dapat menyelesaikan barang pesanan tepat pada waktunya.

- f. Menanggung terhadap timbulnya gangguan-gangguan dari pihak ketiga yang mengakibatkan pihak pemesan merasa terganggu ketentrannya dalam menikmati barang yang dipesannya.

3. Hak Pemesan:

- a. Meminta penyerahan barang yang dipesan apabila telah selesai dibuat dan pemesan telah melunasi seluruh pembayarannya.
- b. Menikmati segala keuntungan yang diperolehnya dari pemakaian barang yang dipesannya.
- c. Meminta pengembalian uang muka apabila pihak Penjual tidak dapat menyelesaikan barang pesanan tepat pada waktunya.
- d. Mengembalikan barang dan meminta diganti dengan yang baru apabila terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dipesan.

4. Kewajiban Pemesan:

- a. Membayar uang muka pemesana barang minimal 50% dari harga keseluruhan.
- b. Membayar seluruh biaya pemesanan barang pada waktu yang telah ditentukan.
- c. Pemesan mengakui sebelum dan pada waktu menerima barang telah memeriksa dan meneliti serta menerimanya dalam keadaan baik.

B. Tanggung Jawab Penjual Terhadap Pembeli Dalam Hal Adanya Cacat Tersembunyi Dalam Jual Beli Melalui Sistem *Pre Order*

Di dalam pelaksanaan perjanjian jual beli sistem *pre order* pada usaha *clothing*, pengambilan atau pengiriman barang yang dipesan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada waktu promo barang. Sebelum pembeli atau konsumen mengambil atau meminta dikirim barang yang dipesan, maka konsumen diwajibkan melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil barang pesanan atau sebelum barang dikirim.

Jual beli transaksi online usaha *clothing* sistem *pre order* pada dasarnya juga mengandung kelemahan, diantaranya adalah, adanya risiko, jaminan yang belum pasti, serta cacat tersembunyi. *Pertama* risiko bisa diterima oleh penjual maupun pembeli. Penjual akan menanggung risiko jika ternyata barang yang sudah terlanjur dibuatnya tidak jadi diambil/dilunasi oleh pembeli, meskipun dalam hal ini pembeli juga akan kehilangan uang sebesar 50% yang telah dibayarkannya. Sedangkan pembeli disini juga dapat menanggung risiko adanya penipuan karena pembeli tidak tahu secara pasti tempat penjual berjualan karena hanya melalui sistem online. Risiko lainnya dari pembeli bahwa barang yang dibelinya tidak sesuai dengan gambaran awal pada waktu promosi, baik kualitas maupun desainnya. *Kedua* tidak ada jaminan secara pasti bahwa pembeli akan menerima barang yang dibelinya meskipun telah membayar lunas karena hanya melalui sistem online, serta tidak ada jaminan barang yang dibeli telah sesuai dengan informasi (kualitas,

bahan, dan desain) pada saat penjual mempromosikan barang yang akan dijualnya. *Ketiga* adanya cacat tersembunyi, di sini jika pembeli menemukan adanya cacat tersembunyi pada barang yang diterimanya, maka akan kesulitan melakukan penuntutan dikarenakan hanya melalui sistem online

Sewaktu konsumen menerima barang pesannya, konsumen dipastikan akan meneliti apakah pesanan sudah sesuai dengan yang dipromosikan, terutama mengenai warna, ukuran dan motifnya. Apabila setelah diperiksa oleh pihak konsumen / pembeli ternyata terdapat kesalahan ukuran, warna atau motifnya, maka dalam hal ini pihak penjual bersedia mengganti dengan yang baru. Namun hal ini harus merupakan kesalahan pihak penjual, dalam arti bahwa pihak penjual tidak membuat barang sesuai dengan promosi yang dijanjikan. Apabila pihak konsumen bersedia untuk diganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak penjual akan membuat sesuai dengan yang dipromosikan sebelumnya, sedangkan apabila pihak konsumen tidak bersedia menunggu, maka seluruh pembayaran yang pernah dibayarkan oleh pihak konsumen akan dikembalikan secara utuh oleh pihak penjual.

Setelah pihak penjual mengirimkan atau menyerahkan barang pesanan dan pihak konsumen melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak penjual lepas dari tanggung jawabnya. Terhadap barang yang mengalami kerusakan akibat cacat tersembunyi, maka pihak konsumen pastinya akan segera mengembalikan barang yang rusak tersebut dan meminta untuk diganti dengan yang baru. Namun permintaan ganti kerugian atau penggantian barang

dari konsumen ini belum tentu mendapatkan respon atau tanggapan dari penjual karena penjual juga akan memastikan dulu apakah cacat tersembunyi diakibatkan kesalahan penjual, atau kerusakan / cacat tersembunyi akibat pada waktu pengiriman. Hal ini dimungkinkan karena dalam sistem *pre order* biasanya barang tidak diambil konsumen, akan tetapi akan dikirimkan oleh penjual setelah konsumen melunasi kekurangan pembayaran.

Pada usaha *clothing* cacat tersembunyi biasanya terjadi pada jahitan yang tidak sempurna. Pasal 1504 KUHPerdara menyebutkan bahwa penjual wajib untuk menjamin cacat tersembunyi yang terdapat pada barang yang dijualnya, yang mengakibatkan barang itu tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau yang mengurangi daya pemakaian itu sedemikian rupa.

Apabila permasalahan di atas dihubungkan dengan Pasal 1504 KUHPerdara, maka pihak penjual mempunyai kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi, namun ketentuan garansi tidak diberlakukan dalam usaha *clothing*, hal inilah yang sangat merugikan konsumen / pembeli. Penjual berargumen bahwa cacat tersembunyi tersebut disebabkan oleh penjahitnya (pihak yang disertai tanggungjawab untuk menjahit) bukan penjual. Sementara di sisi lain pihak pembeli juga mempunyai alasan kuat bahwa barang yang dibelinya terdapat kerusakan / cacat tersembunyi.

Seharusnya pihak penjual tetap bertanggung untuk mengganti kerugian yang diderita pembeli berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdara. Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan, seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas

kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Artinya, sebagai majikan, maka pihak penjual turut bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan bawahannya (dalam hal ini penjahitnya). Sekalipun dia tidak berwenang, tetapi dia mengakui itu karyawannya. Penjual sebagai majikan, berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdara bertanggung jawab atas tindakan bawahannya. Itu hubungan majikan dan bawahan dalam hukum perdata.

Pertanggungjawaban majikan dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara tidak hanya mengenai tanggung jawab dalam ikatan kerja saja, termasuk kepada seorang yang di luar ikatan kerja telah diperintahkan seorang lain untuk melakukan sesuatu pekerjaan tertentu, asal saja orang yang diperintahkan melakukan pekerjaan tersebut melakukan pekerjaannya secara berdiri sendiri-sendiri baik atas pimpinannya sendiri atau telah melakukan pekerjaan tersebut atas petunjuknya.⁴⁷ Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1601 a KUHPerdara, Tanggung jawaban majikan atas perbuatan-perbuatan melawan hukum dari karyawan-karyawannya:⁴⁸ “Persetujuan perburuhan adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu, si buruh, mengikatkan dirinya untuk di bawah perintahnya pihak yang lain, si majikan, untuk sesuatu waktu tertentu melakukan pekerjaan dengan menerima upah”.

Putusan Hoge Raad tanggal 4 November 1938 mengatur pula pertanggungjawaban atas perbuatan-perbuatan yang sekalipun diluar tugas

⁴⁷ Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, hlm. 128.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 131.

sebagaimana yang diberikan kepada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga dapat dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan: “Pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1367 ayat (3) KUHPerduta dimaksudkan untuk mencakup pula kerugian yang disebabkan oleh perbuatan yang tidak termasuk tugas yang diberikan pada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga perbuatan tersebut dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan”.⁴⁹

Akibat perselisihan tersebut, permasalahan menjadi tidak terselesaikan karena kedua belah pihak sama-sama merasa mempunyai argumen. Pihak pembeli walaupun telah menerima barang, akan tetapi tetap merasa mengalami kerugian akibat adanya cacat tersembunyi. Beberapa ketentuan yang dipergunakan pembeli adalah Pasal 4 ayat (8) dan ayat (9) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan konsumen mempunyai hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian Pasal 7 ayat (6) dan ayat (7) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan pelaku usaha

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 132.

mempunyai kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam suatu transaksi jual beli, hak yang paling utama adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka untuk mendapatkan hak tersebut konsumen berhak untuk memilih barang dan/ atau jasa berdasarkan informasi yang benar, jujur dan jelas. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Bila dikaitkan dengan hak pembeli di dalam jual beli sistem pre order selaku konsumen, maka yang dimaksud adalah hak atas informasi yang benar, jujur dan jelas untuk mendapatkan barang.

Penjual harus memberikan rasa nyaman pada pembeli/konsumen dengan memberikan informasi yang benar tentang kondisi barang yang menjadi objek jual beli, sehingga sewaktu-waktu dibutuhkan oleh konsumen dapat terlayani dengan baik. Sementara sering kali muncul dalam dunia *e-commerce* ini antara lain ketidak sesuaian antara barang yang disepakati dengan barang yang diterima oleh pembeli,

Penjual diharuskan menjaga kualitas barang, sehingga barang yang dibeli konsumen benar-benar sampai ke tangan konsumen dengan kualitas sesuai yang disepakati. Oleh karena itu jika penjual sampai menyerahkan ke

konsumen dengan kualitas barang yang tidak sesuai kesepakatan bahkan barang tidak sampai di tempat konsumen, maka aspek keamanan dan keselamatan konsumen jelas sangat terancam.

Pada umumnya dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat kesepakatan berupa perjanjian dengan syarat-syarat baku. Pelaku usaha telah mempersiapkan terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang harus disepakati oleh konsumen. Jenis perjanjian ini yang membuat konsumen tidak dapat mengemukakan kehendaknya, konsumen seolah-olah terpojok dalam posisi harus sepakat atau tidak terhadap perjanjian tersebut. Pada kondisi ini biasanya timbul sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

