

Perlindungan Konsumen Terhadap Klausul Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan

Ferdiansyah F. Adipu

Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo,
Gorontalo
ferdiansyahadipu19@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap klausul barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, beserta kelemahan regulasi dan pertanggungjawaban hukum yang muncul. Penelitian ini bersifat normatif dengan data lapangan sebagai penyelidikan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan kontekstual. Analisis dilakukan secara deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari bersifat umum ke khusus. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama. Pertama, klausul barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dapat dinyatakan tidak sah secara hukum apabila merugikan hak konsumen. Regulasi vigentes memiliki kelemahan, yakni minimnya mekanisme pengawasan terhadap klausula baku, ketidakproporsionalan sanksi dalam UUPK, serta rendahnya literasi hukum pelaku usaha dan konsumen. Kedua, pertanggungjawaban hukum dapat dimekaniskan secara perdata melalui Pasal 1365 KUHPerdata, secara khusus melalui UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023, serta secara terkait pidana praktik penipuan. Solusi terpadu diperlukan melalui edukasi, standardisasi klausula, dan penegakan hukum guna terciptanya hubungan pelaku usaha dan konsumen yang berkeadilan.

Keywords: Analisis Yuridis, Perlindungan Konsumen, Klausul Baku

Abstrak

This study aims to analyze consumer legal protection regarding clauses stating that purchased goods cannot be returned, along with the regulatory shortcomings and legal liabilities that arise. This study is normative in nature and relies on field data for its investigation. The approaches used include a legal framework approach, a case study approach, and a contextual approach. The analysis is conducted deductively, drawing conclusions from the general to the specific. The research results reveal two main findings. First, a “no-return” clause for purchased goods may be deemed legally invalid if it infringes upon consumer rights. Current regulations have weaknesses, namely the lack of oversight mechanisms for standard clauses, the disproportionate nature of sanctions under the Consumer Protection Law (UUPK), and the low legal literacy among business operators and consumers. Second, legal liability can be enforced civilly under Article 1365 of the Civil Code, specifically through the Consumer Protection Law (UUPK) and OJK Regulation No. 22 of 2023, as well as criminally regarding fraudulent practices. An integrated solution is required through education, standardization of clauses, and law enforcement to foster a fair relationship between businesses and consumers.

Kata Kunci: Legal Analysis, Consumer Protection, Standard Terms and Conditions

Copyright (c) 2026 Ferdiansyah F. Adipu

✉Corresponding author: Arif Rahman

Email Address: 20040022506@unisba.ac.id (Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Indonesia)

Received 4 Juni 2026, Accepted 14 August 2026, Published 20 August 2026

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki ketergantungan yang tidak terbatas terhadap berbagai kebutuhan barang dan jasa, yang cenderung meningkat seiring perkembangan zaman. Kondisi ini mendorong pelaku usaha untuk terus mengembangkan inovasi produk dan layanan guna meningkatkan daya saing. Di sisi lain, stabilnya sistem keuangan menjadi elemen krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Negara memiliki

komitmen untuk memberikan perlindungan kepada warga negara di bidang perdagangan melalui penegakan hukum, baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis.

Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah mengupayakan kesejahteraan umum melalui berbagai lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pertumbuhan sektor perdagangan dan industri telah mendorong peningkatan keanekaragaman produk serta pemanfaatan jasa oleh masyarakat. Perluasan perdagangan akibat globalisasi berdampak pada semakin beragamnya produk yang beredar di pasar, baik skala domestik maupun internasional.

Salah satu permasalahan yang sering ditemui dalam praktik perdagangan adalah pencantuman klausul "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan" pada struk atau resi pembelian. Klausul tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku yang merugikan konsumen. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa klausul baku yang bertentangan dengan aturan yang berlaku dinyatakan batal demi hukum. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.

Perlindungan konsumen semakin mendesak seiring pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mempengaruhi produktivitas pelaku usaha. Dampaknya dirasakan langsung maupun tidak langsung oleh konsumen, sehingga diperlukan langkah-langkah preventif untuk melindungi kepentingan konsumen. Indonesia telah memiliki peraturan khusus berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai landasan hukum dalam menjamin pelestarian dan penghormatan hak-hak konsumen. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap klausul barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif (doktrinal) yang didukung oleh data lapangan mengenai kasus-kasus perlindungan konsumen. Tujuan penelitian hukum normatif adalah menyusun argumen dalam perspektif yuridis untuk menghadapi kondisi ketiadaan norma, ketidakjelasan norma, dan konflik antar norma hukum, dengan fokus pada kajian berupa kaidah hukum, asas hukum, regulasi, dan putusan pengadilan.

Penelitian ini menggunakan tiga pendekatan, yaitu pendekatan peraturan-undangan (pendekatan undang-undang), pendekatan kasus (pendekatan kasus), dan pendekatan kontekstual (pendekatan konseptual). Bahan hukum yang digunakan terdiri atas:

1. bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan;
2. bahan hukum sekunder berupa jurnal ilmiah, buku hukum, dan karya ilmiah terkait; serta
3. bahan hukum tersier berupa ensiklopedia hukum dan sumber bold.

Teknik analisis yang diterapkan analisis adalah kualitatif secara deduktif, yaitu memahami konsep atau ketentuan umum secara kemudian mengerucutkannya analisis pada yang lebih komprehensif untuk menyelesaikan permasalahan hukum dalam penelitian ini.

HASIL DAN DISKUSI

Perlindungan Konsumen Terhadap Klausul Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan

Konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup sering berada pada posisi yang merugikan akibat diberlakukannya klausul baku oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen semakin mendesak seiring pesatnya pengembangan teknologi yang mendorong peningkatan produktivitas pelaku usaha. Dalam konteks ini, dampak yang ditimbulkan, baik langsung maupun tidak langsung, umumnya lebih dirasakan oleh konsumen. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah preventif untuk melindungi kepentingan konsumen mengingat kompleksitas kompleksitas dalam dinamika perdagangan kontemporer.

Klausul yang menyatakan “barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan” menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan hukum konsumen di Indonesia. Pasal 18 UUPK secara eksplisit melarang pelaku usaha menuliskan klausula baku yang memuat permintaan pengembalian barang, karena klausul tersebut berpotensi mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dan membatasi hak konsumen atas informasi yang jelas serta perlindungan hukum yang adil. Pelanggaran atas ketentuan ini dapat mengakibatkan perjanjian dinyatakan batal demi hukum.

Lebih lanjut, klausula tersebut tidak hanya bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, tetapi juga berpotensi merugikan konsumen secara substantif apabila barang yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian atau cacat. Ketentuan tersebut sering dicantumkan secara tidak jelas dalam dokumen transaksi, sehingga konsumen tidak menyadari haknya. Dalam transaksi elektronik, risiko ketidaksesuaian barang semakin tinggi karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum membeli.

Meskipun telah terdapat peraturan yang melarang pencantuman klausul tersebut, secara yuridis klausa tersebut bertentangan dengan norma perlindungan konsumen. Perlunya penegakan hukum yang konsisten untuk memastikan konsumen tidak kehilangan haknya. Praktik ini merefleksikan ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. Secara normatif, Pasal 18 UUPK menegaskan bahwa klausula yang meniadakan atau membatasi hak konsumen dinyatakan batal demi hukum.

Kelemahan mendasar terletak pada aspek implementasi, karena norma Larangan tersebut belum sepenuhnya efektif mengubah praktik pelaku usaha di lapangan. Banyak usaha pelaku yang masih mencantumkan klausula tersebut tanpa konsekuensi hukum yang nyata, mengandung bayangan antara hukum dalam buku dan hukum dalam tindakan. Beberapa kelemahan pengaturan perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula baku tersebut meliputi: (1) minimnya mekanisme pengawasan

terhadap klausula baku oleh pemerintah; (2) desain sanksi dalam UUPK yang kurang proporsional dan aplikatif; serta (3) rendahnya literasi hukum konsumen dan pelaku usaha.

Perbandingan dengan peraturan negara lain menunjukkan bahwa Uni Eropa melalui Consumer Rights Directive 2011/83/EU menetapkan hak penarikan kembali (right of penarikan) bagi konsumen dalam waktu minimum 14 hari tanpa persyaratan. Demikian pula Selandia Baru melalui Consumer Guarantees Act 1993 ajaran pedagang menggunakan klausul "no refunds" karena hak-hak garansi konsumen tetap berlaku tanpa dapat dikontrak keluar.

Berdasarkan hal tersebut, klausul “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” harus dianggap sebagai klausul yang secara hukum tidak sah apabila merugikan hak konsumen. Untuk menjamin perlindungan konsumen yang optimal, diperlukan sinergi antara penegakan hukum yang tegas, peningkatan edukasi konsumen, serta komitmen pelaku usaha untuk menerapkan prinsip itikad baik dalam setiap transaksi.

Pertanggungjawaban Hukum Atas Klausul Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan

Pertanggungjawaban perdata pelaku usaha dapat didasarkan pada adanya hubungan perikatan yang lahir dari perjanjian atau berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum. Perbedaan keduanya terletak pada bahwa tuntutan ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum tidak mensyaratkan adanya hubungan kontraktual terlebih dahulu.

Pasal 18 ayat (2) UUPK menegaskan bahwa klausula baku yang dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian dan memenuhi kriteria sebagaimana ditentukan dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, klausula yang merugikan konsumen dapat dijadikan dasar untuk membebaskan tanggung jawab ganti rugi kepada pelaku usaha.

Dalam perspektif pertanggung jawaban perdata, pelaku usaha berkewajiban menanggung kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menegaskan kewajiban ganti rugi tanpa perlu pembuktian kesalahan (strict pertanggungjawaban). Penolakan pengembalian barang dengan dalih klausula no return tidak meniadakan hak konsumen untuk menuntut ganti rugi melalui mekanisme penyelesaian.

Perlindungan konsumen di Indonesia mengakui beberapa mekanisme penyelesaian sengketa, antara lain: (1) upaya penyelesaian di luar pengadilan melalui mediasi; (2) penyelesaian melalui BPSK; dan (3) upaya penyelesaian melalui pengadilan negeri. Dasar hukum yang relevan meliputi UUPK, Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2019, dan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2010 tentang BPSK.

Di luar pertanggungjawaban perdata, pencantuman klausula tersebut juga dapat menimbulkan konsekuensi hukum administratif dan pidana. Pelaku usaha berpotensi terkena sanksi administratif, mulai dari teguran hingga pencabutan izin usaha. Apabila terbukti dilakukan dengan kesengajaan, pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK.

Klausula tersebut pada hakikatnya merupakan klausula eksonerasi yang secara prinsip tidak dapat dibenarkan apabila dicantumkan secara sepihak oleh pihak yang memiliki posisi tawar lebih kuat. Kondisi tersebut bertentangan dengan Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata tentang asas kebebasan berkontrak dan Pasal 18 ayat (1) UUPK yang melarang pencantuman klausula eksonerasi. Pengadilan Indonesia telah menunjukkan sikap yang konsisten bahwa klausula eksonerasi dinyatakan tidak sah dan batal demi hukum.

Klasifikasi pertanggungjawaban hukum atas klausul tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:
Tabel 1. Klasifikasi Pertanggungjawaban Hukum atas Klausul Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat

Dikembalikan

Aspek Pertanggung jawaban	Dasar Hukum	Bentuk Pelanggaran	Jenis Pertanggung jawaban Pedagang	Sanksi / Konsekuensi Hukum
Perdata	Pasal 18 Ayat (1) Huruf A dan ayat (3) UUPK	Pencantuman klausula baku yang menghilangkan hak konsumen untuk menuntut penggantian atas barang cacat/tidak sesuai	Tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen	Pengembalian uang, penukaran barang, atau pemberian kompensasi sesuai Pasal 19 UUPK
Administratif	Pasal 60 UUPK	Tetap menggunakan klausula baku yang dilarang meskipun telah ada larangan hukum	Tanggung jawab administratif kepada negara	Teguran tertulis, denda administratif, perintah penghapusan klausula, hingga pencabutan izin usaha
Pidana	Pasal 62 Ayat (1) UUPK	Dengan sengaja mencantumkan klausula baku yang dilarang	Tanggung jawab pidana pelaku usaha	Pidana penjara maksimal 5 tahun atau denda maksimal Rp2.000.000
Etika dan Tanggung jawab sosial	Nilai Pancasila (Sila II dan V) dan asas etikad baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata)	Praktik usaha tidak beretikad baik dan merugikan konsumen	Tanggung jawab moral dan sosial	Penurunan kepercayaan konsumen, reputasi usaha terganggu
Sengketa Konsumen	Pasal 45 dan Pasal 52 UUPK	Menolak pengaduan konsumen dengan alasan klausula baku	Tanggung jawab melalui mekanisme penyelesaian sengketa	Penyelesaian di BPSK melalui mediasi, arbitrase, atau adjudikasi
Pengawasan Pemerintah	Pasal 29 UUPK	Tidak mematuhi ketentuan perlindungan konsumen	Tanggung jawab kepatuhan hukum	Pemeriksaan usaha, rekomendasi sanksi, pembinaan atau penutupan usaha

KESIMPULAN

Pencantuman klausula baku berupa pernyataan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” masih menjadi praktik yang lazim dilakukan oleh pelaku usaha, baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi daring. Klausula demikian, harus dipandang sebagai klausula yang secara hukum tidak sah apabila menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan dan ganti rugi, untuk menjamin perlindungan konsumen yang optimal. Dalam perspektif konsumen, asas manfaat tercermin dalam jaminan perlindungan terhadap kerugian akibat barang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan perjanjian. Asas manfaat juga dapat dipandang sebagai alat penyeimbang (*balancing principle*) dalam penegakan hukum, khususnya ketika berhadapan dengan klausula baku yang diterapkan secara massal. Kelemahan regulasi saat ini terdapat pada, (1) minimnya pengaturan teknis mengenai mekanisme pengawasan terhadap klausula baku oleh pemerintah; (2) desain sanksi dalam UUPK masih terbilang kurang proporsional dan aplikatif; (3) rendahnya literasi hukum konsumen dan pelaku usaha, yang belum secara memadai diantisipasi oleh UUPK.

Klausula “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” berimplikasi pada pertanggungjawaban hukum, terutama dalam ranah perdata. Dalam hukum perdata, tuntutan ganti rugi dapat diajukan berdasarkan perbuatan melawan hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pelakunya karena kesalahannya untuk memberikan ganti rugi. Dalam perspektif UUPK (Perlindungan Konsumen), kewajiban pelaku usaha untuk menanggung kerugian konsumen juga dipertegas melalui Pasal 19. Selain itu, khusus pada sektor jasa keuangan, Pasal 46 ayat (2) Peraturan OJK RI No. 22 Tahun 2023 secara tegas melarang pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian yang dibuat dengan pihak lain. Sejalan dengan itu, konsumen yang dirugikan tetap memiliki akses untuk menempuh upaya hukum melalui pengadilan, baik melalui jalur pidana berdasarkan Pasal 378 KUHP terkait penipuan, maupun melalui gugatan perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, mengingat pencantuman klausula eksonerasi bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya UUPK dan Peraturan OJK RI No. 22 Tahun 2023.

REFERENSI

- Adjara, M. A. (2024). *Tindakan Hukum Yang Di Lakukan Oleh Pelaku Usaha Terkait Kerugian Yang Di Akibatkan Oleh Orderan Fiktif Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang*. 1(2), 1–13.
- Hukum, J., Sains, W., & Jaang, S. (2023). *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan*. 2(05), 349–357.
- Jual, P., & Melalui, B. (2024). *IMPLEMENTASI ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE (Studi di Shopee) SKRIPSI*.
- Saleh, I., Kasim, N. M., Bakung, D. A., Hukum, F., Negeri, U., Jend, J., No, S., Tim, D., Tengah, K. K., & Gorontalo, K. (2023). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen*. 1(3).

- Syamsudin, M., Ramadani, F. A., Hukum, F., Islam, U., & Yogyakarta, I. (2018). *LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN TERM OF*. 91–112.
- Yuridis, K., Klausula, T., Barang, B., Sudah, Y., Beli, D. I., Dapat, T., & Kembali, D. (2022). *Jurnal Commerce Law*. 2(2).
- Yuridis, T., Pencantuman, T., Pada, E., Baku, P., Pelaku, A., & Konsumen, U. D. (2024). *Jurnal Kritis Studi Hukum*. 9(9), 88–101.