

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER E-COMMERCE STUDI KASUS SENGKETA KONSUMEN INTERNASIONAL

LEGAL LIABILITY IN TRANSACTIONS CROSS-BORDER E-COMMERCE CASE STUDY INTERNATIONAL CONSUMER DISPUTES

Imam Fathwa¹, Annie Myranika², Tri Susanto³, Ratu Chumairoh Noor⁴,
Bayu Triwibowo⁵

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Coorespondence email : imamfatwaash@gmail.com

Received: 15-03-2026 | Revised: 25-03-2026 | Accepted: 05-04-2026 | Published: 19-04-2026

Abstract

The development of information and communication technology has transformed the global trade landscape through the emergence of cross-border e-commerce. Cross-border electronic transactions provide convenience for consumers in accessing international products, but simultaneously create significant legal complexities, particularly regarding legal liability and consumer dispute resolution. This study analyzes international and national legal frameworks governing liability in cross-border e-commerce transactions, with specific focus on case studies of international consumer disputes. Using normative legal research methods with a comparative approach, this research examines international conventions, EU regulations, ASEAN frameworks, and Indonesian legislation. The results indicate complex jurisdictional challenges in determining applicable law and competent forums, exacerbated by information asymmetry and negotiation power gaps between consumers and businesses. This study recommends regional legal harmonization through effective Online Dispute Resolution (ODR) mechanisms and strengthening consumer protection based on consumer-priority jurisdiction principles to create legal certainty in cross-border e-commerce transactions.

Keywords: Cross-border e-commerce, Legal Liability, Consumer Protection, International Jurisdiction, Online Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Revolusi digital telah mengubah paradigma perdagangan konvensional menjadi ekosistem elektronik yang tidak mengenal batas geografis. Cross-border e-commerce, yang didefinisikan sebagai transaksi jual beli barang dan/atau jasa melalui platform elektronik yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen dari yurisdiksi berbeda, mengalami pertumbuhan eksponensial dalam dekade terakhir. Menurut data United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), transaksi e-commerce global mencapai nilai triliunan dolar AS, dengan kontribusi signifikan dari transaksi lintas batas negara.

Pertumbuhan pesat ini, meskipun memberikan manfaat ekonomi yang substantial, menghadirkan tantangan hukum yang kompleks. Konsumen yang bertransaksi dengan pelaku usaha di negara lain seringkali menghadapi kesulitan dalam menegakkan hak-haknya ketika terjadi sengketa. Isu-isu seperti barang yang tidak sesuai deskripsi, penipuan, pelanggaran privasi data, dan kesulitan pengembalian barang menjadi semakin umum dalam transaksi internasional.

Indonesia sebagai negara berkembang dengan pertumbuhan e-commerce yang signifikan menghadapi dilema hukum yang serius. Di satu sisi, konsumen Indonesia semakin aktif bertransaksi di platform internasional seperti AliExpress, Amazon, dan eBay; di sisi lain, kerangka hukum nasional belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kompleksitas sengketa lintas batas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE) memberikan dasar hukum, namun implementasinya dalam konteks internasional masih terbatas .

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan hukum yang dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kerangka hukum internasional mengatur pertanggungjawaban dalam transaksi cross-border e-commerce? 2) Apa saja tantangan yurisdiksi dalam penyelesaian sengketa konsumen internasional? 3) 4) Bagaimana implementasi regulasi Indonesia terhadap pelaku usaha e-commerce asing? 5) Mekanisme apa yang efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen lintas batas negara?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan komparatif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, konvensi internasional, putusan pengadilan, dan literatur ilmiah. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan konseptual dan kasuistik untuk memahami dinamika pertanggungjawaban hukum dalam konteks transaksi elektronik lintas batas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KERANGKA TEORITIS DAN KONSEPTUAL

Teori Pertanggungjawaban Hukum dalam E-Commerce

Pertanggungjawaban hukum dalam e-commerce didasarkan pada teori tanggung jawab objektif dan subjektif. Dalam konteks transaksi elektronik, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian atau kesalahan dalam penyediaan barang/jasa. Teori ini diperkuat oleh prinsip strict liability dalam perlindungan konsumen, di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab meskipun tidak terbukti adanya kesalahan .

Teori platform liability menjadi relevan dalam konteks marketplace elektronik. Platform seperti Tokopedia, Shopee, atau Amazon berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan penjual dan pembeli. Pertanyaan hukumnya adalah sejauh mana platform bertanggung jawab atas tindakan penjual yang menggunakan layanannya. Pendekatan hukum berbeda-beda: Uni Eropa menerapkan duty of care yang ketat, sementara yurisdiksi lain menerapkan safe harbor rules.

Teori Yurisdiksi Internasional

Yurisdiksi dalam hukum perdata internasional didasarkan pada beberapa teori: yurisdiksi personal *personal jurisdiction*, yurisdiksi teritorial *territorial jurisdiction*, dan yurisdiksi hierarkis *hierarchical jurisdiction*. Dalam konteks kontrak konsumen elektronik lintas batas, prinsip "koneksi terdekat" *closest connection principle* sering digunakan untuk menentukan forum yang kompeten.

Teori party autonomy memungkinkan para pihak memilih forum dan hukum yang berlaku dalam kontrak. Namun, dalam kontrak konsumen, otonomi pihak dibatasi untuk melindungi posisi konsumen yang lemah. Klausula pemilihan forum *choice of forum clause* dan pemilihan hukum *choice of law clause* yang terdapat dalam standar kontrak seringkali tidak mengikat konsumen jika mengurangi perlindungan yang seharusnya mereka peroleh.

Teori Perlindungan Konsumen Internasional

Perlindungan konsumen dalam transaksi internasional didasarkan pada prinsip-prinsip dasar: hak atas informasi yang jujur, hak atas keselamatan produk, hak atas perbaikan sengketa yang efektif, dan hak atas privasi. Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) telah mengembangkan Recommendation on Consumer Protection in E-commerce yang menjadi acuan bagi negara anggota.

Teori *access to justice* menekankan pentingnya akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan terjangkau. Dalam konteks lintas batas, teori ini berkembang menjadi konsep cross-border redress, yang mensyaratkan kerja sama internasional untuk memastikan konsumen dapat menegakkan hak-haknya meskipun pelaku usaha berada di negara lain.

KERANGKA HUKUM INTERNASIONAL

Konvensi dan Perjanjian Internasional

Hukum internasional mengenai cross-border e-commerce terdiri dari berbagai instrumen yang saling melengkapi. *United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts* (2005) memberikan pengakuan legal terhadap transaksi elektronik dan menetapkan aturan mengenai tempat penghantaran komunikasi elektronik. Konvensi ini menjadi dasar bagi banyak negara, termasuk Singapura, untuk mengatur transaksi elektronik.

Hague Convention on Choice of Court Agreements (2005) mengatur validitas perjanjian pemilihan forum. Namun, konvensi ini tidak secara spesifik mengatur kontrak konsumen, sehingga perlindungan terhadap konsumen bergantung pada hukum nasional masing-masing negara. Working Group dari *Hague Conference on Private International Law* telah membahas perlunya perlindungan khusus bagi konsumen dalam pemilihan forum.

UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce (1996) dan *UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures* (2001) memberikan kerangka dasar bagi legislasi nasional. Model law ini mengadopsi pendekatan fungsional equivalen, di mana dokumen dan tanda tangan elektronik diberikan pengakuan hukum setara dengan dokumen konvensional.

Regulasi Uni Eropa

Uni Eropa memiliki kerangka hukum yang paling komprehensif dalam perlindungan konsumen e-commerce. Brussels Ia Regulation (No. 1215/2012) menetapkan aturan yurisdiksi yang menguntungkan konsumen. Pasal 18-19 menentukan bahwa konsumen dapat menggugat pelaku usaha di pengadilan domisili konsumen, meskipun pelaku usaha berada di negara lain. Klausula pemilihan forum yang mengalihkan yurisdiksi dari domisili konsumen dinyatakan tidak berlaku.

Rome I Regulation (No. 593/2008) mengatur hukum yang berlaku untuk kewajiban kontraktual. Pasal 6 menetapkan bahwa kontrak konsumen tunduk pada hukum negara tempat konsumen memiliki domisili habitual, memberikan perlindungan maksimal terhadap konsumen.

Directive on Consumer Rights (2011/83/EU) memberikan hak-hak spesifik kepada konsumen, termasuk hak untuk menarik diri dari kontrak dalam jangka waktu 14 hari tanpa memberikan alasan, dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas mengenai harga, karakteristik produk, dan prosedur pengembalian.

Regulation on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes (No. 524/2013) menetapkan platform ODR Uni Eropa yang memungkinkan konsumen menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha di negara lain secara online. Platform ini terhubung dengan badan penyelesaian sengketa alternatif (ADR) yang tersertifikasi di seluruh Uni Eropa.

Kerangka ASEAN

ASEAN telah mengembangkan *ASEAN Guidelines on Consumer Protection in E-Commerce* (2023) sebagai bagian dari ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection 2016-2025. Guidelines ini

memberikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa online.

ASEAN Agreement on E-Commerce (2018) bertujuan untuk memfasilitasi perdagangan elektronik lintas batas melalui harmonisasi kerangka hukum. Namun, perjanjian ini lebih fokus pada aspek perdagangan (B2B) daripada perlindungan konsumen (B2C). *ASEAN Online Dispute Resolution Guidelines* (2022) memberikan panduan bagi negara anggota untuk mengembangkan mekanisme ODR.

UNCTAD dalam *Review of E-commerce Legislation Harmonization in ASEAN** (2013) menunjukkan bahwa kemajuan harmonisasi hukum elektronik di ASEAN tidak merata. Sementara Singapura dan Malaysia memiliki kerangka hukum yang komprehensif, negara lain seperti Indonesia masih dalam tahap pengembangan regulasi spesifik untuk transaksi lintas batas.

REGULASI NASIONAL INDONESIA

Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) memberikan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Pasal 4 menetapkan hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa; hak memilih barang/jasa; hak mendapatkan informasi yang jujur; dan hak mendapatkan advokasi dan perlindungan.

Pasal 7 UU PK menetapkan kewajiban pelaku usaha, termasuk kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang/jasa. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat menimbulkan pertanggungjawaban pidana dan perdata. Namun, UU PK tidak secara spesifik mengatur transaksi elektronik lintas batas, sehingga interpretasi harus dilakukan secara analogis .

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan terbaru dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE) memberikan kerangka hukum untuk transaksi elektronik. Pasal 1 angka 2 mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Pasal 9 UU ITE mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai diri mereka, termasuk identitas, kontak, dan prosedur pengaduan. Pasal 26 mengatur perlindungan data pribadi dalam transaksi elektronik, meskipun ketentuan ini akan digantikan oleh Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang lebih komprehensif .

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) memberikan regulasi detail mengenai e-commerce. Pasal 1 angka 5 mendefinisikan Pelaku Usaha PMSE sebagai setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha di bidang PMSE, termasuk yang berada di luar negeri.

Pasal 7 PP PMSE mengatur kewajiban Pelaku Usaha luar negeri yang secara aktif melakukan kegiatan PMSE di Indonesia untuk menunjuk perwakilan. Kriteria "aktif" meliputi jumlah transaksi, nilai transaksi, jumlah paket pengiriman, dan/atau jumlah traffic. Ketentuan ini merupakan upaya untuk memperluas yurisdiksi Indonesia terhadap pelaku usaha asing.

Pasal 15 PP PMSE mewajibkan Pelaku Usaha untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai barang/jasa, termasuk spesifikasi, harga, dan prosedur pengembalian. Pasal 20 memberikan hak kepada

konsumen untuk melakukan pembatalan atau pengembalian barang dalam jangka waktu minimal 2 hari kerja sejak barang diterima.

Tantangan Implementasi

Implementasi regulasi Indonesia terhadap pelaku usaha asing menghadapi tantangan signifikan. Pertama, kriteria "aktif" dalam Pasal 7 sulit diverifikasi tanpa kerja sama internasional. Kedua, penunjukan perwakilan seringkali tidak dipatuhi oleh platform besar asing. Ketiga, mekanisme penegakan hukum terhadap pelaku usaha di luar yurisdiksi Indonesia memerlukan kerja sama internasional yang belum sepenuhnya terbangun.

STUDI KASUS SENGKETA KONSUMEN INTERNASIONAL

Kasus 1: Sengketa Produk Cacat dari Platform E-Commerce Tiongkok

Kasus pertama melibatkan konsumen Indonesia yang membeli elektronik dari platform *e-commerce* Tiongkok (AliExpress). Barang yang diterima tidak sesuai deskripsi dan mengalami kerusakan dalam waktu satu minggu. Konsumen mengajukan klaim, namun menghadapi kendala:

- (1) bahasa komunikasi yang berbeda,
- (2) prosedur pengembalian yang kompleks dan biaya pengiriman internasional yang mahal,
- (3) tidak adanya perwakilan platform di Indonesia, dan
- (4) ketidakpastian hukum yang berlaku .

Analisis hukum menunjukkan bahwa meskipun PP PMSE mengatur kewajiban Pelaku Usaha luar negeri, penegakan hukum terhadap platform Tiongkok memerlukan kerja sama yudisial internasional. Konsumen dapat mengajukan gugatan di pengadilan Indonesia berdasarkan Pasal 118 *Herziene Indonesisch Reglement* (HIR) tentang tempat tinggal tergugat fiktif, namun eksekusi putusan terhadap aset di luar negeri hampir mustahil tanpa perjanjian pengakuan dan pelaksanaan putusan .

Kasus 2: Pelanggaran Data Pribadi oleh Platform Global

Kasus kedua melibatkan kebocoran data pribadi konsumen Indonesia oleh platform e-commerce global (Amazon). Data termasuk nama, alamat, nomor kartu kredit, dan riwayat pembelian bocor akibat serangan cyber. Platform mengklaim telah mengambil langkah keamanan yang wajar, namun konsumen mengalami kerugian finansial akibat penipuan kartu kredit .

Tantangan hukum dalam kasus ini meliputi:

- 1) penentuan hukum yang berlaku (apakah hukum AS, hukum Uni Eropa berdasarkan GDPR, atau hukum Indonesia),
- 2) bukti kelalaian platform dalam melindungi data,
- 3) kalkulasi kerugian immaterial, dan
- 4) yurisdiksi pengadilan yang kompeten. GDPR menerapkan extra-territorial effect yang melindungi warga Uni Eropa, namun konsumen Indonesia tidak mendapat perlindungan serupa .

Kasus 3: Sengketa Jasa Digital Lintas Batas

Kasus ketiga melibatkan pembelian software dari penyedia jasa digital di India. Konsumen Indonesia membeli lisensi software yang ternyata tidak berfungsi sesuai spesifikasi. Penyedia jasa menolak pengembalian dana dengan alasan bahwa kontrak tunduk pada hukum India dan klausula arbitration di Mumbai. Konsumen menghadapi biaya arbitrase yang jauh melebihi nilai transaksi.

Kasus ini mengilustrasikan praktik forum shopping oleh pelaku usaha yang menggunakan klausula kontrak untuk menghindari pertanggungjawaban. Klausula arbitrase dan pemilihan hukum dalam kontrak standar seringkali tidak diperhatikan konsumen saat transaksi. Perlindungan terhadap konsumen memerlukan pengaturan yang melarang atau membatasi klausula tersebut .

ANALISIS YURIDIS

Determinasi Yurisdiksi dan Hukum yang Berlaku

Penentuan yurisdiksi dalam sengketa cross-border e-commerce mengikuti hierarki:

- 1) perjanjian para pihak,
- 2) aturan konvensional internasional,
- 3) aturan regional, dan
- 4) aturan nasional. Namun, otonomi pihak dalam kontrak konsumen dibatasi oleh prinsip perlindungan konsumen. Brussels Ia Regulation menetapkan bahwa konsumen dapat menggugat di domisili mereka, dan klausula yang mengalihkan yurisdiksi tidak mengikat .

Teori targeting approach digunakan untuk menentukan apakah pelaku usaha "menarget" konsumen di suatu negara. Faktor-faktor meliputi penggunaan bahasa lokal, mata uang lokal, domain lokal, dan aktivitas pemasaran. Jika pelaku usaha secara aktif menarget konsumen Indonesia, maka yurisdiksi Indonesia dapat diterapkan.

Hukum yang berlaku ditentukan berdasarkan Rome I Regulation (untuk wilayah Uni Eropa) atau aturan conflict of laws nasional. Prinsip consumer protection menentukan bahwa hukum domisili konsumen berlaku jika memberikan perlindungan lebih baik. Namun, dalam praktik, konsumen seringkali tidak menyadari hak-hak mereka di bawah hukum asing.

Pertanggungjawaban Platform E-Commerce

Pertanggungjawaban platform e-commerce dapat dikategorikan sebagai:

- 1) tanggung jawab langsung atas produk/jasa yang dijual,
- 2) tanggung jawab sebagai perantara, dan
- 3) tanggung jawab atas keamanan transaksi. Pendekatan Uni Eropa dalam Digital Services Act dan Digital Markets Act mengenalkan kewajiban duty of care yang ketat bagi platform .

Di Indonesia, Pasal 9 dan Pasal 26 UU ITE memberikan dasar pertanggungjawaban platform. PP PMSE Pasal 15 mewajibkan platform untuk melakukan *screening* terhadap pedagang. Namun, implementasi masih lemah, terutama untuk platform asing yang tidak memiliki entitas hukum di Indonesia.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Mekanisme penyelesaian sengketa dapat melalui:

- 1) litigasi nasional,
- 2) arbitrase internasional,
- 3) mediasi, dan
- 4) Online Dispute Resolution (ODR). Untuk sengketa konsumen bernilai kecil, litigasi tidak efisien karena biaya dan waktu. Arbitrase konvensional juga tidak cocok karena kompleksitas dan biaya .

ODR menawarkan solusi yang efektif. UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) memberikan panduan untuk prosedur ODR yang mencakup negosiasi, mediasi, dan arbitrase online. Uni Eropa telah mengimplementasikan platform ODR yang terintegrasi dengan badan ADR nasional

ASEAN telah mengembangkan *ASEAN ODR Guidelines* (2022), namun implementasi masih terbatas. Indonesia belum memiliki platform ODR yang terintegrasi secara regional, sehingga konsumen masih mengandalkan mekanisme domestik yang tidak efektif untuk sengketa lintas batas.

HARMONISASI HUKUM DAN REKOMENDASI

Perlunya Harmonisasi Regional

Harmonisasi hukum ASEAN dalam cross-border e-commerce menjadi kebutuhan mendesak. Perbedaan level perlindungan konsumen antara negara anggota menciptakan regulatory arbitrage di mana pelaku usaha memilih yurisdiksi dengan perlindungan lemah. UNCTAD merekomendasikan harmonisasi dalam tiga area: kejahatan siber, perlindungan konsumen, dan pengakuan tanda tangan elektronik .

ASEAN Guidelines on Consumer Protection in E-Commerce (2023) memberikan langkah awal, namun bersifat soft law yang tidak mengikat. Diperlukan perjanjian regional yang mengatur:

- (1) standar minimum perlindungan konsumen,
- (2) aturan yurisdiksi yang mengutamakan domisili konsumen,
- (3) mekanisme pengakuan dan eksekusi putusan lintas batas, dan
- (4) platform ODR regional .

Penguatan Regulasi Nasional

Indonesia perlu memperkuat regulasi dengan:

- (1) menetapkan kriteria tegas untuk "aktivitas usaha" pelaku usaha asing di Indonesia,
- (2) mewajibkan penunjukan agen hukum di Indonesia,
- (3) mengatur klausula pemilihan forum dan hukum yang tidak mengikat konsumen, dan
- (4) memberikan kewenangan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) untuk menangani sengketa lintas batas .

Revisi UU PK diperlukan untuk secara eksplisit mengatur transaksi elektronik lintas batas, termasuk definisi konsumen dan pelaku usaha, yurisdiksi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Pengaturan dapat mengadopsi model Brussels Ia Regulation yang memberikan hak gugat di domisili konsumen .

Pengembangan ODR Nasional dan Regional

Pengembangan platform ODR memerlukan:

- (1) infrastruktur teknologi yang aman,
- (2) sertifikasi neutrals (mediator/arbitrator),
- (3) integrasi dengan sistem pembayaran untuk eksekusi putusan, dan
- (4) kerja sama dengan platform *e-commerce*. Malaysia telah mengembangkan sistem yang dapat menjadi model bagi Indonesia .

Kerja sama dengan UNCITRAL dan OECD dapat mempercepat pengembangan standar ODR yang sesuai dengan praktik terbaik internasional. Partisipasi dalam *International Consumer Protection and Enforcement Network* (ICPEN) akan memfasilitasi kerja sama penegakan hukum lintas batas .

Perlindungan Data Pribadi

Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan memberikan kerangka untuk melindungi data konsumen dalam transaksi elektronik. Implementasi UU PDP harus memperhatikan karakteristik transaksi lintas batas, termasuk transfer data internasional dan yurisdiksi atas pelanggaran .

Diperlukan adequacy decision atau mekanisme pengamanan tambahan untuk transfer data ke negara dengan level perlindungan berbeda. Kerja sama dengan Uni Eropa dalam implementasi GDPR dapat menjadi model .

KESIMPULAN

Pertanggungjawaban hukum dalam transaksi cross-border e-commerce menghadapi kompleksitas yurisdiksi dan hukum yang berlaku. Kerangka hukum internasional, terutama konvensi dan model law UNCITRAL, memberikan dasar namun belum cukup untuk melindungi konsumen. Regulasi Uni Eropa menawarkan standar tertinggi dengan prinsip consumer-priority jurisdiction, sementara ASEAN masih dalam tahap pengembangan harmonisasi.

Indonesia memiliki dasar hukum melalui UU PK, UU ITE, dan PP PMSE, namun implementasi terhadap pelaku usaha asing masih lemah. Studi kasus menunjukkan konsumen Indonesia menghadapi kesulitan akses keadilan akibat biaya, bahasa, dan ketidakpastian hukum. Mekanisme ODR menawarkan solusi efektif namun belum terimplementasi secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cortés, Pablo, dan Fernando Esteban de la Rosa. *Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes: An Appraisal of the UNCITRAL Rules on Online Dispute Resolution*. University of Leicester, 2012.
- Hodges, Christopher, Iris Benohr, dan Naomi Creutzfeldt-Banda. *Consumer ADR in Europe*. Oxford: Hart Publishing, 2012.
- Schultz, Thomas. "Private Legal Systems: What Cyberspace Might Teach Legal Theorists." *Yale Journal of Law & Technology* 10 (2007): 159.

Jurnal Ilmiah

- Amelia, Tina, Evita Isretno Ishardi, dan Hidayati Hidayati. "Harmonizing Consumer Protection Laws: E-commerce as Digital Business in Indonesia." *Advances in Economics, Business and Management Research* 188 (2021): 1-6.
- Chien, Tran Minh. "Cross-Border E-Commerce and Consumer Rights Protection: A Comparison Between ASEAN Law and Islamic Law Principles." *Journal of International Trade Law and Policy* 23, no. 2 (2024): 123-145.
- Meskić, Lejla, et al. "Legal Challenges of Consumer Protection in Cross-Border E-Commerce." *Journal of Consumer Policy* 45, no. 3 (2022): 389-412.
- Mulyono, dan Titiek Guntari. "Implikasi Hukum Bisnis terhadap Perdagangan Digital: Analisis UU ITE dan PP No. 80 Tahun 2019." *IBLAM Law Review* 5, no. 1 (2025): 98-115.
- Pratama, Rizky, dan Apriani. "Regulatory Impact of E-Commerce Laws in Indonesia." *Indonesian Journal of Law and Technology* 12, no. 2 (2024): 45-67.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 No. 42.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Lembaran Negara RI Tahun 2008 No. 58.
- Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2019 No. 80.

Uni Eropa. Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters (Brussels Ia). Official Journal of the European Union L 351, 20.12.2012.

Uni Eropa. Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the Law Applicable to Contractual Obligations (Rome I). Official Journal of the European Union* L 177, 4.7.2008.

Dokumen Internasional

ASEAN. ASEAN Guidelines on Consumer Protection in E-Commerce. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2023.

ASEAN. ASEAN Online Dispute Resolution Guidelines. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2022.

OECD. Recommendation on Consumer Protection in E-Commerce. Paris: OECD Publishing, 2024.

UNCITRAL. Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York: United Nations, 2016.

UNCITRAL. Model Law on Electronic Commerce. New York: United Nations, 1996.

UNCTAD. Review of E-commerce Legislation Harmonization in the ASEAN Region. Geneva: United Nations, 2013.

Sumber Lain

Clausius Press. "Study on Jurisdiction Issues in Cross-Border Online Consumer Contracts." Proceedings of the International Conference on Global Trade and Law (2025): 1-12.

Hague Conference on Private International Law. Electronic Commerce and International Jurisdiction. Preliminary Document No. 12, 2000.

Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD). Jurisdiction on Cross-Border Consumer Contracts. Doc No. ECOM-15-00, 2000.