

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PENGUNAAN KLAUSULA EKSONERASI OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI PERJANJIAN JUAL BELI *MYSTERY BOX* PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA

Oleh

AVICENNA MUHAMMAD RAFIF SATYANEGARA

Marketplace digital menggantikan pasar konvensional dengan sistem lebih efisien, tetapi menciptakan ketimpangan antara konsumen dan pelaku usaha. Fenomena *mystery box* sedang ramai yang dimana pelaku usaha dengan sengaja mencantumkan klausula eksonerasi yang membatasi hak konsumen, hal ini dikarenakan ketidakpastian dari isi *mystery box* itu sendiri. Meski UUPK berupaya melindungi konsumen, celah hukum masih dimanfaatkan. Tokopedia melarang transaksi berbasis ketidakpastian, tetapi pelanggaran tetap terjadi. Penelitian ini mengkaji penerapan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli *mystery box*, akibatnya terhadap konsumen, dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas penerapan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli *mystery box*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang timbul serta perlindungan konsumen atas penerapan klausula eksonerasi dalam transaksi *mystery box* di Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan asas-asas hukum dengan tipe *nonjudicial case study*. Data yang digunakan bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, dikumpulkan melalui studi kepustakaan.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelaku usaha tetap bertanggung jawab berdasarkan UUPK, termasuk memberikan kompensasi atas barang yang tidak sesuai perjanjian. Tokopedia menerapkan perlindungan hukum preventif melalui kebijakan Syarat dan Ketentuan yang mengikat semua pengguna serta fitur Pusat Resolusi untuk menyelesaikan sengketa. Konsumen dapat mengajukan komplain jika mengalami kerugian pada pusat resolusi. Klausula eksonerasi yang membatasi tanggung jawab secara sepihak dilarang oleh hukum, sehingga pelaku usaha tetap wajib memberikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara non-litigasi melalui BPSK dengan mekanisme mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, atau melalui litigasi di pengadilan.

Kata Kunci : *Marketplace* Tokopedia, Klausula Eksonerasi, *Mystery Box*, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST THE USE OF EXONERATION CLAUSES BY BUSINESS ACTORS IN MYSTERY BOX SALES TRANSACTIONS ON THE TOKOPEDIA MARKETPLACE

By

AVICENNA MUHAMMAD RAFIF SATYANEGARA

Digital marketplaces have replaced conventional markets with more efficient systems but have also created an imbalance between consumers and business actors. The mystery box phenomenon is currently gaining popularity, where businesses deliberately include exoneration clauses that limit consumer rights. This is due to the inherent uncertainty regarding the contents of the mystery box itself. Although the Consumer Protection Law (UUPK) aim to protect consumers, legal loopholes are still being exploited. Tokopedia prohibits uncertainty-based transactions, yet violations continue to occur. This study examines the implementation of exoneration clauses in mystery box transactions and the legal protection available to consumers harmed by such clauses, aiming to analyze consumer protection against exoneration clauses in mystery box transactions.

This research employs a normative legal method. The research method that will be used is statutory and legal principles approach, as well as a nonjudicial case study type, which examines legal cases without conflicts resolved through court intervention. The data used is derived from primary, secondary, and tertiary legal sources, collected through literature studies.

The findings indicate that Tokopedia implements preventive legal protection through Terms and Conditions that bind all users and a Resolution Center feature for dispute resolution. Consumers can file complaints regarding losses through this platform. Business actors remain responsible under the UUPK, including providing compensation for goods that do not meet the agreement. Exoneration clauses that unilaterally limit liability are prohibited by law, obligating business actors to provide restitution. Dispute resolution can be pursued through non-litigation methods via the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) through mediation, arbitration, or conciliation, or through litigation in court.

Keywords: Tokopedia Marketplace, Exoneration Clause, Mystery Box, Consumer Rights Protection