

The Possible Mechanisms of Online Dispute Resolution for E-Commerce Consumer Dispute in Indonesia: Lessons Learned from European Union Law

Author:

Handy Wicaksono* and M. Hawin**

ABSTRACT

Online Dispute Resolution [“ODR”] is a breakthrough in of dispute settlement mechanisms for E-Commerce dispute. Several countries such as European Union have implemented ODR specifically for consumer that is fast, inexpensive, and flexible in order to increase consumer confidence in E-Commerce. In 2019, Indonesia through Government Regulation No. 80 of 2019 have allowed e-commerce users including consumer to use ODR to settle e-commerce dispute. However, this regulation is not enough. Indonesia also needs to establish ODR platform to provide consumer e-commerce dispute settlement that is fast, inexpensive, and flexible. Therefore, the purpose of this Legal Research is to analyze regulations and implementation of ODR in European Union as reference for possible application in Indonesia.

This Legal Research is a normative study, by using comparative approach. The source of this Legal Research relies on laws and legislations as primary data, and literature study as secondary data.

Upon analyzing collected data, this Legal Research yields three conclusions. First, Indonesia has provided legal basis for Alternative Dispute Resolution and its specialized institution for consumer’s dispute resolution in e-commerce dispute. Second, European Union have provided laws and ODR platform for e-commerce consumer dispute. Third, to simplify consumer in settling dispute particularly e-commerce dispute, Indonesia needs to establish ODR system and ODR mechanisms through existing institution that is BPSK.

Keywords: Online Dispute Resolution, E-commerce, Alternative Dispute Resolution, Consumer Protection Law, Business Law

* Student of Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, International Undergraduate Program.

** Lecturer at the Business Department of Business Law, Faculty of Law Universitas Gadjah Mada.

***Mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik yang Mungkin untuk
Sengketa Konsumen dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia:
Pembelajaran dari Hukum Uni Eropa***

Penulis:

Handy Wicaksono* dan M. Hawin**

INTISARI

Penyelesaian Sengketa secara Elektronik [“ODR”] adalah terobosan dalam hal dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik. Beberapa negara seperti Uni Eropa sudah mengimplementasi penggunaan ODR dikhususkan untuk konsumen yang cepat, murah, dan juga fleksibel demi meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perdagangan elektronik. Tahun 2019, Indonesia melalui Peraturan Pemerintah No. 80 2019 memperbolehkan pengguna e-commerce termasuk konsumen untuk menggunakan ODR untuk menyelesaikan sengketa perdagangan elektronik. Namun, peraturan ini tidaklah cukup. Indonesia perlu juga untuk mendirikan platform ODR untuk memberikan konsumen penyelesaian sengketa perdagangan elektronik yang murah, cepat, dan fleksibel. Maka dari itu, tujuan dari Penelitian Hukum ini adalah untuk menganalisis regulasi dan implementasi ODR di Uni Eropa sebagai referensi untuk penerapan yang mungkin di Indonesia.

Penelitian Hukum ini menggunakan bentuk studi normatif dengan pendekatan komparatif. Sumber dari Penelitian Hukum ini bergantung pada hukum dan peraturan sebagai data primer dan studi literatur sebagai data sekunder.

Dalam menganalisis data yang terkumpul, Penelitian Hukum ini menghasilkan tiga kesimpulan. Pertama, Indonesia sudah menyediakan dasar hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa [“APS”] dan juga institusi dikhususkan untuk penyelesaian sengketa konsumen dalam sengketa perdagangan elektronik. Kedua, Uni Eropa sudah memiliki peraturan-peraturan dan juga platform ODR untuk konsumen dalam sengketa perdagangan elektronik. Ketiga, untuk mempermudah konsumen dalam menyelesaikan sengketa-nya terutama dalam sengketa perdagangan elektronik, Indonesia perlu untuk mendirikan platform ODR dan juga mekanisme ODR melalui institusi yang sudah ada yaitu BPSK.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa secara Elektronik, Perdagangan Elektronik, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Dagang.

* Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, International Undergraduate Program.

** Dosen Departemen Dagang, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada