

INTISARI

PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSUL *LIMITATION OF LIABILITY* DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (STUDI KASUS PADA PLATFORM OLX)

Oleh: Nichelle Arien Wijaya¹, Alfatika Aunuriella Dini²

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya penggunaan *klausul limitation of liability* dalam syarat dan ketentuan platform *e-commerce* seperti OLX, yang seringkali menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. *E-commerce* berkembang pesat di Indonesia, namun tidak diiringi dengan regulasi yang memadai untuk melindungi hak-hak konsumen. Banyak kasus penipuan dan kerugian konsumen tidak dapat ditindaklanjuti secara efektif karena adanya klausul tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah konsumen masih memiliki upaya hukum meskipun terdapat klausul pembatasan tanggung jawab tersebut dan bagaimana seharusnya batas tanggung jawab antara penyedia platform dan penjual ditentukan secara proporsional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan mengkaji bahan hukum primer (seperti UUPK, UU ITE, dan syarat OLX) dan sekunder (literatur hukum dan wawancara). Analisis dilakukan secara kualitatif untuk menilai kesesuaian klausul *limitation of liability* dengan prinsip perlindungan konsumen serta praktik penyelesaian sengketa, terutama terkait penipuan di platform seperti OLX.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat klausul *limitation of liability*, konsumen tetap memiliki hak untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 23 UUPK. Penyedia platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab, terutama jika lalai dalam menyediakan sistem pelaporan atau pengawasan yang efektif. Oleh karena itu, batas tanggung jawab harus ditentukan secara proporsional antara penyedia platform dan penjual. Penelitian ini merekomendasikan perlunya revisi peraturan *e-commerce*, penguatan sistem perlindungan konsumen, serta peningkatan edukasi hukum bagi konsumen guna memperkuat posisi mereka dalam transaksi digital.

Kata Kunci: Pelindungan Konsumen, Klausul *Limitation of Liability*, *E-Commerce*

¹ Mahasiswa Strata Satu (S-1) pada Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (nichelle.arien.wijaya@mail.ugm.ac.id).

² Dosen Hukum Perdata Spesialisasi Hukum Perjanjian pada Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (alfatikaadini@ugm.ac.id).

ABSTRACT

**CONSUMER PROTECTION AGAINST LIMITATION OF LIABILITY
CLAUSE IN E-COMMERCE TRANSACTIONS
(CASE STUDY ON OLX PLATFORM)**

By: Nichelle Arien Wijaya¹, Alfatika Aunuriella Dini²

This research is motivated by the rampant use of limitation of liability clauses in the terms and conditions of e-commerce platforms such as OLX, which often creates legal uncertainty for consumers. E-commerce is growing rapidly in Indonesia, but it is not accompanied by adequate regulations to protect consumer rights. Many cases of fraud and consumer losses cannot be followed up effectively due to the existence of these clauses. Therefore, this study aims to analyze whether consumers still have legal remedies despite the limitation of liability clause and how the limit of liability between platform providers and sellers should be determined proportionally.

This research uses a normative legal approach by examining primary (such as UUPK, UU ITE, and OLX terms) and secondary (legal literature and interviews) legal materials. The analysis is conducted qualitatively to assess the suitability of the limitation of liability clause with consumer protection principles and dispute resolution practices, especially related to fraud on platforms such as OLX.

The results show that despite the limitation of liability clause, consumers still have the right to claim compensation based on Article 19 and Article 23 of UUPK. In addition, platform providers cannot completely escape liability, especially if they fail to provide an effective reporting or monitoring system. Therefore, the limit of liability should be determined proportionally between the platform provider and the seller. This research recommends the need to revise e-commerce regulations, strengthen the consumer protection system, and increase legal education for consumers to strengthen their position in digital transactions.

Keywords: Consumer Protection, Limitation of Liability Clause, E-Commerce

¹ Undergraduate Student at the Department of Civil Law at the Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta (nichelle.arien.wijaya@mail.ugm.ac.id)

² Lecturer of Civil Law Specializing in Contract Law at the Department of Civil Law at the Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta (alfatikaadini@ugm.ac.id)