

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA OBAT MELALUI PEMBELIAN ONLINE ¹

Oleh :
Estevania Rindorindo ²
Cornelis Dj. Massie ³
Anna S. Wahongan ⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami legalitas pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna obat melalui pembelian online, baik ditinjau dari UUPK, Undang-Undang ITE, maupun Undang-Undang Kesehatan dan untuk memahami mekanisme tanggung gugat terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pelanggaran hak-hak konsumen dalam pembelian obat secara daring (online), serta prosedur penuntutan ganti rugi yang dapat ditempuh oleh konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Perlindungan hukum diberikan dalam bentuk upaya preventif melalui pengawasan peredaran obat dan upaya represif melalui pemberian sanksi serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, terutama terkait peredaran obat ilegal dan pengawasan transaksi obat secara online yang belum optimal. 2. Tanggung gugat dalam pembelian obat secara online merupakan bentuk pertanggungjawaban hukum yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian akibat obat yang diperdagangkan atau informasi yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Konsumen yang dirugikan dapat menuntut pemulihan hak melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan.

Kata Kunci : *konsumen, pengguna obat, online*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelanggaran hukum terhadap jual beli obat dan alat kesehatan telah mengindikasikan bahwa aspek kesehatan belum terjamin oleh pemerintah secara menyeluruh.⁵ Tanggung jawab pemerintah sebagai bentuk pemerintahan negara tercantum

dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, disebutkan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan umum yang layak”. Tanggung jawab tersebut meliputi juga menyediakan sumber daya kesehatan.

Era digital saat ini memudahkan masyarakat karena dianggap lebih mudah dan juga lebih murah dibanding harus pergi ke toko, namun jual beli berbasis online juga banyak efek negatifnya. Efek negatif yang ditimbulkan dari penggunaan platform digital diantaranya adalah meningkatnya resiko⁶ yang dapat menimbulkan kerugian materil maupun non materil bagi konsumen.

Kenyataannya pada saat ini banyak sekali yang muncul dengan produk barang atau jasa yang sangat bersaing di pasar, mereka berlomba-lomba untuk menarik perhatian konsumen agar memperoleh penjualan yang tinggi sehingga mendapatkan laba yang tinggi pula. Dalam Era globalisasi ini dimana perdagangan bebas cenderung mengakibatkan barang dan atau jasa yang beredar belum tentu menjamin keamanan dan komposisi sesuai dengan, keselamatan dan kesehatan konsumen, terlebih lagi mengingat keadaan konsumen yang rata-rata kurang bersikap hati-hati, kondisi tersebut dikarenakan posisi pihak konsumen berada di pihak yang lemah dalam menghadapi pihak produsen.

Keadaan yang seperti ini, dapat mengakibatkan kedudukan dari konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang. Dalam hal ini, kedudukan konsumen berada dalam posisi yang lemah. Konsumen hanya menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, serta banyaknya produsen yang bersaing dalam meraup untung dari para konsumen, sehingga tidak sedikit dari mereka yang melakukan kecurangan untuk hal itu. Dari hal kecurangan yang mereka lakukan bisa dari segi promosi, penjualan atau penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁷ Sehingga pemberlakuan Undang-Undang ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, menanggapi hal itu pemerintah Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang tentang perlindungan konsumen,

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 220711010799

³ Fakultas Hukum Unsrat, Guru Besar Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁵ Wila Chandrawila Supriadi, 2001., *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 73

⁶ Arief Safari, Koordinator Komisi Komunikasi dan Edukasi, SIARAN PERS Badan Perlindungan Konsumen Nasional UU Perlindungan Data Pribadi, kunci”sukses New Normal indonesia

⁷ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003., *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.13

agar dapat membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab. Adapun tujuan dari Undang-Undang ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen, yaitu: hak atas keamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat menjamin tercapainya penyelenggaraan perlindungan konsumen di masyarakat.

Sistem promosi obat yang dilakukan perusahaan farmasi bertentangan dengan Pasal 13 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa “pelaku usaha dilarang menawarkan mempromosikan atau mengiklankan obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah barang/atau jasa lain” Sebagaimana diketahui dari keterbukaan itu akan memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai konsumen, produsen/pengusaha ataupun pemerintah. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkat permasalahan perlindungan konsumen. Dampak yang timbul tersebut perlu mendapat perhatian bersama, karena perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi di bidang ekonomi, banyak menimbulkan permasalahan baru di bidang perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen/pedagang (perusahaan penghasil barang dan atau jasa) dan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen/pedagang sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur

hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.

Contoh kasus yaitu peredaran Gingseng Kianpi Pil, produk diet ABC Berry yang dijual secara masif melalui jasa transaksi elektronik menunjukkan ancaman nyata bagi kesehatan konsumen. Meskipun diklaim sebagai produk herbal, temuan BPOM menunjukkan adanya kandungan Sibutramin yang dapat memicu serangan jantung. Hal ini mempertegas bahwa tanpa perlindungan hukum yang represif dan pengawasan siber yang ketat. konsumen dalam transaksi elektronik hanya menjadi objek eksploitasi bagi pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Dengan posisi konsumen yang lemah ini, produsen/pedagang atau pelaku usaha akan dengan mudah memasarkan setiap barang dan atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Persoalan perlindungan konsumen bukan hanya pada pencarian siapa yang bersalah dan apa hukumannya, melainkan juga mengenai sosialisasi terhadap konsumen dan penyadaran kepada semua pihak tentang perlunya kenyamanan dan keamanan di dalam mengkonsumsi suatu produk. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dikaji lebih lanjut tentang pengetahuan masyarakat dan pemerintah terhadap penjangkauan obat secara online tanpa izin yang mana merupakan kajian yang menarik untuk dibahas secara detail.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna obat melalui Pembelian online?
2. Bagaimana tanggung gugat terhadap konsumen dalam pembelian obat secara online?

C. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif.

HASIL PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Obat melalui Pembelian Online

1. Pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Instrumen hukum primer yang menjadi pilar utama perlindungan ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK dirancang sebagai regulasi yang bersifat lintas sektoral untuk

mengoreksi ketidakseimbangan kedudukan konsumen. Pasal 4 huruf a UUPK secara eksplisit menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.⁸ Argumentasi hukum yang muncul adalah bahwa dalam transaksi obat secara elektronik, hak atas keamanan ini tidak hanya mencakup keamanan zat kimia obat itu sendiri, tetapi juga keamanan dalam proses transaksinya, termasuk jaminan bahwa obat yang dibeli bukanlah obat palsu atau kedaluwarsa. Lebih lanjut,

Pasal 7 huruf b UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Dalam konteks pembelian online, kewajiban ini diterjemahkan sebagai keharusan bagi platform e-pharmacy untuk mencantumkan deskripsi produk yang komprehensif, nomor izin edar dari BPOM, serta peringatan efek samping. Pelanggaran terhadap transparansi informasi ini memberikan dasar kuat bagi konsumen untuk mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum oleh penguasa (*onrechtmatige overheidsdaad*) maupun wanprestasi dalam ranah perdata.

2. Asas-asas Perlindungan Hukum

Efektivitas penerapan UUPK dalam melindungi pengguna obat online sangat bergantung pada manifestasi asas-asas perlindungan konsumen yang dalam Pasal 2 UUPK. Asas-asas ini berfungsi sebagai *ratio legis* dalam interpretasi hukum bagi para praktisi dan akademisi. Asas Manfaat menegaskan bahwa segala upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara proporsional.⁹

Asas Keadilan menjamin bahwa konsumen dapat memperoleh haknya melalui prosedur hukum yang sederhana dan murah, yang dalam transaksi digital sering kali difasilitasi melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR). Namun, pilar yang paling krusial dalam peredaran obat online adalah Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.¹⁰ Asas ini menuntut adanya intervensi negara secara preventif melalui regulasi yang ketat terhadap sistem elektronik kefarmasian guna memastikan bahwa setiap

transaksi tetap berada dalam koridor standar medis yang berlaku. Terakhir, Asas Kepastian Hukum bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan tanpa adanya ketidakpastian dalam penegakan regulasi digital.¹¹

Integrasi dari asas-asas ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pengguna obat online di Indonesia mengadopsi pendekatan holistik yang menyeimbangkan antara kemajuan teknologi ekonomi dengan perlindungan kesehatan publik yang bersifat fundamental.

3. Pengaturan Hukum di Bidang Farmasi dan Obat

a. Regulasi Peredaran Obat

Eksistensi obat dalam lalu lintas perdagangan memiliki karakteristik hukum yang bersifat *highly regulated*, mengingat fungsinya yang menyentuh aspek paling fundamental dari hak asasi manusia, yaitu hak atas kesehatan. Dalam perspektif hukum normatif, regulasi peredaran obat di Indonesia bertumpu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan sebagai bahan hukum primer utama. Peredaran obat bukan sekadar transaksi komersial biasa, melainkan perbuatan hukum yang dibatasi oleh standar profesi kefarmasian.

Berdasarkan Pasal 138 UU Kesehatan, setiap sediaan farmasi yang diedarkan harus memenuhi standar dan persyaratan keamanan, khasiat atau kemanfaatan, dan mutu. Dalam konteks pembelian online, regulasi ini diperketat melalui Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan BPOM Nomor 32 Tahun 2020. Argumentasi hukum yang muncul adalah bahwa peredaran obat secara daring wajib melalui Sistem Elektronik yang dikelola oleh Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Farmasi yang telah terkoneksi dengan sistem kementerian kesehatan, guna menjamin bahwa rantai distribusi tetap berada dalam pengawasan otoritas yang berwenang dan mencegah masuknya obat ilegal atau palsu ke tangan konsumen.

b. Standar Keamanan dan Kelayakan Obat

Standar keamanan obat merupakan tolok ukur yuridis untuk menentukan apakah suatu sediaan farmasi layak dikonsumsi oleh konsumen. Secara normatif, obat harus memenuhi ambang

⁸ Nurul Fitriyah, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Obat Ilegal melalui Media Elektronik," *Jurnal Hukum Lingkungan dan Kesehatan*, Vol. 8, No. 2 (2022), hlm. 110.

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 38.

¹⁰ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 25.

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 15.

batas keamanan yang diatur dalam Farmakope Indonesia atau standar internasional yang diakui.¹² Ketentuan Pasal 145 UU Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang yang memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi wajib memastikan produk tersebut tidak membahayakan kesehatan masyarakat.

Kelayakan obat dalam transaksi online juga mencakup aspek informasi klinis; obat tidak dianggap layak edar jika tidak menyertakan penandaan atau label yang memadai mengenai dosis, komposisi, dan tanggal kedaluwarsa. Dalam bahan hukum sekunder, ditegaskan bahwa kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi standar keamanan ini berimplikasi pada tanggung jawab produk (*product liability*).¹³ Jika obat yang diedarkan secara daring mengakibatkan kerugian kesehatan bagi konsumen karena tidak memenuhi standar keamanan medis, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif hingga sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan pidana di bidang kesehatan.¹⁴

c. Perizinan dan Pengawasan Obat

Berdasarkan Peraturan BPOM No. 8 Tahun 2020, pengawasan juga mencakup konten iklan dan informasi obat agar tidak bersifat menyesatkan (*misleading information*). Secara teoretis, fungsi pengawasan ini merupakan bentuk pelaksanaan dari fungsi perlindungan hukum oleh negara (*staatstoezicht*) terhadap warga negaranya. Bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia kesehatan membantu memperjelas definisi operasional dari “pengawasan” sebagai tindakan administratif untuk mencegah terjadinya penyimpangan hukum dalam distribusi farmasi yang dapat merugikan keamanan publik.¹⁵

4. Pengaturan Transaksi Elektronik dalam Pembelian Obat

a. Ketentuan dalam Undang-Undang ITE

Transaksi pembelian obat secara daring merupakan perbuatan hukum yang mendasarkan keabsahannya pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE). Dalam perspektif hukum normatif, UU

ITE memberikan pengakuan yuridis terhadap Kontrak Elektronik sebagai instrumen pengikat antara konsumen dan penjual obat. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Hal ini berarti bahwa kesepakatan yang terjadi di dalam platform e-pharmacy memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sesuai Pasal 1320 KUHPerdara.

b. Regulasi E-commerce di Indonesia

Secara lebih spesifik, tata kelola perdagangan obat melalui sistem elektronik tunduk pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). PP PMSE ini mengatur bahwa setiap pelaku usaha yang melakukan perdagangan daring wajib mengutamakan perlindungan konsumen dan persaingan usaha yang sehat. Secara normatif, Pasal 7 PP 80/2019 mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai identitas subjek hukum serta spesifikasi barang.¹⁶ Dalam pembelian obat, hal ini diterjemahkan sebagai kewajiban platform untuk memverifikasi bahwa penjual (apotek) memiliki izin resmi dan surat izin praktik apoteker (SIPA).

c. Legalitas Penjualan Obat secara Online

Legalitas penjualan obat secara daring di Indonesia memiliki kekhususan yang membedakannya dari komoditas umum lainnya. Secara normatif, tidak semua jenis obat dapat diperdagangkan secara bebas di ruang siber. Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring, ditegaskan bahwa obat yang dapat diedarkan secara daring hanyalah obat yang masuk dalam kategori obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat keras yang diperoleh melalui resep dokter secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 peraturan tersebut secara eksplisit melarang penjualan obat narkotika, psikotropika, obat kuasi, dan obat tertentu yang sering disalahgunakan secara daring. Argumentasi hukumnya adalah bahwa negara melakukan pembatasan (restriksi) demi melindungi keselamatan publik (*public safety*) dari risiko penyalahgunaan obat. Legalitas ini juga bergantung pada entitas penjual; hanya apotek yang memiliki izin Sistem Online Single Submission (OSS) dan terdaftar sebagai

¹² Departemen Kesehatan RI, *Farmakope Indonesia Edisi VI*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan, 2020), hlm. 5.

¹³ Celicia Aziza, *Hukum Perlindungan Konsumen bagi Pasien*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 156.

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 189.

¹⁵ Marwan, M., & Jimmy, P., *Kamus Hukum*, (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 312.

¹⁶ *Ibid.*, Pasal 7.

Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) yang memiliki legal standing untuk melakukan pelayanan kefarmasian secara digital. Tanpa adanya izin PSEF, aktivitas penjualan obat tersebut dikategorikan sebagai peredaran obat ilegal yang melanggar hukum kesehatan dan dapat dikenai sanksi administratif hingga pidana.

d. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Pembelian Obat Online

Secara normatif, Pasal 4 huruf (a) dan (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa konsumen berhak atas keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang tersebut. Argumentasi hukum yang mendasarinya adalah bahwa dalam pembelian obat online, konsumen berada pada posisi “pembeli buta” karena tidak dapat melakukan inspeksi fisik terhadap sediaan farmasi sebelum transaksi terjadi.

Pelaku usaha farmasi daring wajib menyediakan informasi digital yang komprehensif, mencakup komposisi, indikasi, kontraindikasi, hingga peringatan efek samping sesuai dengan Pasal 138 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Ketidaktersediaan informasi yang akurat dalam platform belanja online bukan hanya merupakan pelanggaran administratif, melainkan pelanggaran terhadap hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan derajat kesehatan yang optimal melalui jaminan keamanan produk medis.

e. Hak Mendapatkan Produk Sesuai Standar

Hak konsumen untuk mendapatkan produk sesuai standar berkaitan erat dengan doktrin fit for purpose, di mana barang yang diterima harus sesuai dengan kegunaan yang diperjanjikan dan memenuhi standar mutu yang ditetapkan otoritas berwenang. Berdasarkan Pasal 4 huruf (h) UUPK, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam konteks obat online, “standar” yang dimaksud bersifat akumulatif: obat harus memenuhi standar klinis BPOM (memiliki Nomor Izin Edar), standar pengemasan (good packaging practices), dan standar pengiriman yang menjamin stabilitas zat kimia obat. Jika obat yang dikirim melalui kurir mengalami kerusakan fisik atau perubahan efikasi akibat kesalahan logistik, konsumen secara yuridis memiliki hak untuk melakukan retur atau klaim ganti rugi kepada

penjual (apotek) atau penyelenggara sistem elektronik farmasi, karena secara normatif tanggung jawab pelaku usaha mencakup penyerahan barang sampai ke tangan konsumen dalam keadaan layak konsumsi.¹⁷

f. Kewajiban Konsumen dalam Pembelian Online

Perlindungan hukum tidak hanya memberikan hak, tetapi juga membebankan kewajiban kepada konsumen guna menciptakan ekosistem transaksi yang adil dan beritikad baik. Pasal 5 UUPK menetapkan bahwa kewajiban konsumen meliputi membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang demi keamanan dan keselamatan. Dalam transaksi obat online, kewajiban ini bersifat krusial; konsumen wajib melakukan swamedikasi secara bertanggung jawab dengan cara mengunggah resep dokter yang asli dan sah untuk kategori obat keras, serta tidak melakukan manipulasi data digital medis guna mendapatkan obat-obatan tertentu secara ilegal.¹⁸ Selain itu, konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati (Pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Secara teoretis, kegagalan konsumen dalam memenuhi kewajiban seperti mengabaikan instruksi penyimpanan obat atau menyalahgunakan obat yang dibeli secara daring dapat menggugurkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul, karena hal tersebut dikategorikan sebagai contributory negligence atau kelalaian dari pihak konsumen itu sendiri.¹⁹

5. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Obat melalui Pembelian Online

a. Perlindungan Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, sengketa, atau kerugian fisik sebelum transaksi konsumsi obat dilakukan oleh

¹⁷ Gunawan Widjaja, *Risiko Hukum dalam Transaksi Elektronik Farmasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2023), hlm. 92.

¹⁸ Sudjaswadi, R., *Farmasi Sosial: Teori dan Aplikasi dalam Perspektif Hukum*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 178.

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 58.

konsumen.²⁰ Dalam perspektif hukum normatif, instrumen utama perlindungan preventif dalam peredaran obat secara daring berpusat pada tiga pilar yuridis: regulasi perizinan yang ketat, kewajiban kepemilikan Nomor Izin Edar (NIE), dan standardisasi keandalan sistem elektronik farmasi. Pilar-pilar ini diatur secara tegas dalam Pasal 138 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menetapkan bahwa setiap sediaan farmasi yang diedarkan wajib memenuhi standar persyaratan keamanan, khasiat atau kemanfaatan, dan mutu, serta wajib memiliki izin edar.

b. Perlindungan Represif

Sebaliknya, apabila instrumen preventif mengalami kegagalan (*regulatory failure*) dan tetap menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat mengonsumsi obat yang tidak sesuai standar, kedaluwarsa, atau palsu dari pembelian online, maka perlindungan hukum represif harus ditegakkan. Perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, memulihkan hak konsumen yang dilanggar, serta memberikan sanksi bagi pelaku usaha yang tidak beriktikad baik.²¹ Instrumen represif ini dibagi ke dalam tiga klaster hukum positif: sanksi administratif, sanksi perdata (*ganti rugi*), dan sanksi pidana.

Berdasarkan Peraturan BPOM No. 8 Tahun 2020, pelaku usaha atau platform marketplace yang melanggar ketentuan peredaran obat daring dapat dikenai sanksi berupa peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan, rekomendasi penutupan atau pemblokiran sistem elektronik (*take down*), hingga pencabutan izin usaha PSEF. Di ranah hukum perdata, UUPK menyediakan ruang bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara eksplisit menyatakan: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

B. Tanggung Gugat Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Obat Secara Online

Dalam ranah hukum perlindungan konsumen, istilah tanggung gugat (*liability*) memiliki dimensi yang berbeda dengan tanggung jawab (*responsibility*). Tanggung jawab merupakan

kewajiban moral atau hukum yang melekat pada suatu subjek untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, sedangkan tanggung gugat adalah konsekuensi hukum yang timbul berupa kewajiban untuk memulihkan atau membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pihak lain akibat perbuatan melanggar hukum atau kegagalan memenuhi janji.²² Secara teoretis, dalam hukum perdata konvensional yang bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), tanggung gugat umumnya didasarkan atas asas kesalahan (*liability based on fault*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, di mana beban pembuktian kesalahan pelaku usaha berada di pundak korban (konsumen).

Prinsip Tanggung Gugat secara Umum dalam Hukum Perlindungan Konsumen Dalam ranah hukum perlindungan konsumen, doktrin tanggung gugat (*liability*) merupakan pilar utama yang berfungsi menyeimbangkan kepincangan struktural antara pelaku usaha dan konsumen akhir. Secara normatif, asas tanggung jawab hukum tradisional yang bersumber dari hukum keperdataan konvensional dirasa kurang mampu memberikan proteksi optimal karena menganut asas tanggung jawab atas dasar kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*), di mana beban pembuktian kesalahan tersebut berada di pundak korban atau penggugat. Namun, melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), paradigma hukum tersebut dirombak secara radikal demi memberikan perlindungan mutlak bagi konsumen. Konstruksi normatif ini secara tegas dapat dikesampingkan atau diperluas melalui doktrin tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang membebaskan tanggung jawab hukum secara langsung kepada pelaku usaha atas produk cacat atau berbahaya yang mereka edarkan ke masyarakat tanpa mengharuskan konsumen membuktikan unsur kesalahan atau kelalaian pelaku usaha tersebut.²³

Argumentasi hukum yang mendasari pergeseran paradigma ini adalah asas pembebanan risiko (*risk-bearing theory*), yang memandang bahwa pelaku usahalah yang paling memetik keuntungan ekonomis dari peredaran barang tersebut, sehingga merekalah yang paling logis untuk memikul segala risiko kerugian fisik maupun material yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan interpretasi dari bahan hukum

²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 160.

²¹ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 74.

²² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 38.

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 78.

sekunder, pengadopsian asas *strict liability* di dalam hukum positif Indonesia tercermin secara implisit pada struktur klausula ganti rugi dalam UUPK yang bertujuan memangkas prosedur birokrasi pembuktian perdata yang cenderung rumit dan memakan biaya besar, sehingga asas peradilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan dapat diwujudkan secara konkret bagi masyarakat selaku konsumen akhir.

1. Tanggung Gugat Berdasarkan Wanprestasi

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lahir dari sebuah ikatan kontraktual atau perjanjian baik yang terjadi melalui tatap muka konvensional maupun kesepakatan digital (e-contract) maka pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut dikualifikasikan sebagai wanprestasi (breach of contract). Secara normatif, jembatan utama untuk melakukan tuntutan tanggung gugat atas dasar wanprestasi ini berakar pada ketentuan bahan hukum primer yaitu Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yang merumuskan bahwa si berutang dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.²⁴

2. Tanggung Gugat Berdasarkan Wanprestasi

Ketika hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lahir dari sebuah ikatan kontraktual atau perjanjian, baik yang terjadi melalui tatap muka konvensional maupun kesepakatan digital (e-contract) maka pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut dikualifikasikan sebagai wanprestasi (breach of contract). Secara normatif, jembatan utama untuk melakukan tuntutan tanggung gugat atas dasar wanprestasi ini berakar pada ketentuan bahan hukum primer yaitu Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yang merumuskan bahwa si berutang dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.²⁵

Argumentasi hukum yang sangat krusial dalam gugatan wanprestasi ini adalah adanya syarat mutlak berupa hubungan kontraktual yang

melekat langsung antara para pihak (privity of contract). Artinya, seorang konsumen hanya dapat melayangkan gugatan wanprestasi apabila ia secara langsung membeli barang atau jasa tersebut dari pelaku usaha yang bersangkutan. Keuntungan yuridis bagi konsumen yang menggunakan dasar gugatan wanprestasi adalah pembuktiannya yang relatif lebih mudah karena konsumen cukup menunjukkan dokumen perjanjian, resi pembayaran, atau deskripsi iklan produk dan membuktikan bahwa objek barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan (aliud pro alio).

Hukum positif memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut pemenuhan perikatan, pemenuhan perikatan disertai ganti rugi, atau pembatalan perjanjian timbal balik disertai ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1267 KUHPperdata. Kendati demikian, kelemahan mendasar dari dasar gugatan wanprestasi ini dalam sengketa konsumen adalah ketidakmampuannya menjangkau pihak produsen atau pabrikan utama jika konsumen membelinya melalui pihak ketiga atau pengecer, karena tidak adanya ikatan kontrak langsung antara konsumen dan produsen tersebut, sehingga pemulihan hak konsumen menjadi terbatas pada rantai distribusi terbawah saja.

3. Tanggung Gugat Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Tanggung gugat berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) atau tort liability. Apabila kerugian yang diderita oleh konsumen tidak bersumber dari adanya pelanggaran klausula perjanjian kontrak, melainkan timbul akibat adanya pelanggaran terhadap hak-hak subjektif konsumen atau pelanggaran atas kewajiban hukum yang digariskan oleh peraturan perundang-undangan, maka dasar hukum yang paling tepat digunakan adalah tanggung gugat berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) atau tort liability.

Landasan yuridis utama yang menjadi jangkar normatif dari gugatan PMH ini tertuang di dalam ketentuan bahan hukum primer yang sangat legendaris, yaitu Pasal 1365 KUHPperdata, yang berbunyi: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Untuk dapat menjatuhkan tanggung gugat PMH kepada pelaku usaha, argumentasi hukum normatif mengharuskan terpenuhinya lima unsur kedoktrinan secara kumulatif, yaitu: adanya suatu perbuatan;

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 145.

²⁵ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Edisi Revisi, (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 45.

perbuatan tersebut bersifat melawan hukum (onrechtmatig); adanya unsur kesalahan (schuld); adanya kerugian yang diderita (schade); dan adanya hubungan kausalitas yang nyata antara perbuatan melawan hukum tersebut dengan kerugian yang timbul (causaliteit).²⁶

Dalam konteks perlindungan konsumen, gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara ini memiliki keunggulan yang sangat progresif karena mampu menerobos batasan kaku asas privity of contract yang ada pada wanprestasi. Melalui gugatan PMH, konsumen yang mengalami kerugian fisik atau kesehatan akibat mengonsumsi produk cacat tersembunyi dapat langsung melayangkan tuntutan hukum kepada pabrik atau produsen utama (manufacturer liability), meskipun konsumen tersebut membeli produk dari toko eceran kecil dan tidak memiliki hubungan kontrak apa pun dengan pabrik tersebut.

Perangkat hukum ini diperkuat oleh Pasal 19 ayat (1) UUPK yang secara khusus membebaskan tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan. Sintesis berdasarkan bahan hukum tersier seperti Kamus Hukum menegaskan bahwa korelasi antara Pasal 1365 KUHPerdara dan Pasal 19 UUPK menciptakan mekanisme perlindungan yang represif-komprehensif bagi konsumen. Jika pelaku usaha mengedarkan produk yang tidak memenuhi standar keamanan hayati sehingga mencederai fisik konsumen, maka perbuatan tersebut secara otomatis dikualifikasikan sebagai PMH karena telah melanggar kewajiban hukum publik dan hak subjektif konsumen atas keselamatan jiwa. Dengan demikian, meskipun beban pembuktian unsur kesalahan pada PMH konvensional cenderung memberatkan konsumen, keberadaan UUPK bertindak sebagai aturan khusus (lex specialis) yang membalikkan beban pembuktian tersebut, sehingga pelaku usahalah yang wajib membuktikan bahwa tidak ada unsur kesalahan atau cacat produksi dalam komoditas yang mereka edarkan demi membebaskan diri dari jerat sanksi ganti rugi perdata.²⁷

4. Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen dalam Pembelian Obat Online

a. Kerugian Materiil

Kerugian materiil merupakan bentuk kerugian paling nyata yang menimpa isi dompet atau kondisi finansial konsumen dan dapat dihitung secara pasti nilai nominalnya menggunakan angka mata uang.²⁸ Di dalam kacamata hukum perdata konvensional, bentuk ganti rugi materiil ini diatur secara tegas dalam bahan hukum primer, yaitu Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara), yang merinci bahwa ganti rugi itu terdiri atas tiga komponen utama, yaitu: biaya yang telah dikeluarkan (biaya), kerugian yang sungguh-sungguh menimpa bendanya (rugi), dan keuntungan yang sedianya akan diperoleh (bunga).

Dalam konteks pembelian obat secara online, argumentasi hukum normatif melihat bahwa kerugian materiil ini terjadi secara berlapis pada diri konsumen. Lapisan pertama adalah kerugian langsung berupa hilangnya uang milik konsumen untuk membayar harga obat dan ongkos kirim di aplikasi digital, namun barang yang datang ternyata dalam kondisi rusak, kedaluwarsa, atau tidak bisa digunakan sama sekali. Lapisan kedua yang jauh lebih besar adalah biaya-biaya ikutan (consequential damages) yang terpaksa dikeluarkan konsumen pasca-transaksi; misalnya, akibat meminum obat online yang rusak tersebut, konsumen terpaksa harus mengeluarkan uang tambahan yang sangat banyak untuk membayar biaya ambulans, biaya konsultasi dokter spesialis, membeli obat pengganti yang asli di apotek fisik, hingga membayar biaya opname di rumah sakit.

b. Kerugian Immateriil

Bertolak belakang dengan kerugian materiil yang mudah dihitung dengan kalkulator, kerugian immateriil (atau kerugian moril) adalah bentuk kerugian yang menyerang jiwa, perasaan, kehormatan, dan kenyamanan hidup konsumen, sehingga nilainya sangat abstrak dan sulit diukur dengan uang.²⁹ Landasan yuridis untuk menuntut ganti rugi immateriil ini berakar pada Pasal 1372 KUHPerdara terkait tuntutan mengenai penghinaan dan pemulihan rasa kehormatan, yang dalam perkembangannya melalui doktrin hukum modern diperluas maknanya untuk menjangkau segala bentuk penderitaan batin, ketakutan, kecemasan, dan hilangnya kesenangan hidup akibat suatu perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad).

²⁶ Mariam Darus Badruzaman, *KUHPerdara Buku III: Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 2006), hlm. 148.

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 136.

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 185.

²⁹ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 119.

Dalam kasus pembelian obat online, konsumen sering kali mengalami tekanan psikologis dan rasa takut yang luar biasa setelah menyadari bahwa mereka atau anak-anak mereka telah terlanjur menelan obat yang salah, kedaluwarsa, atau tanpa izin edar dari toko daring.

c. Kerugian Akibat Gangguan Kesehatan

Kerugian akibat gangguan kesehatan merupakan bentuk kerugian biologis yang sangat fatal karena objek yang dirusak oleh pelaku usaha farmasi online bukan lagi sekadar harta benda, melainkan kesempurnaan fisik dan organ tubuh manusia. Secara normatif, jaminan terhadap hak kesehatan konsumen dilindungi secara berlapis oleh negara, mulai dari konstitusi Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 hingga diatur khusus dalam Pasal 138 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mewajibkan setiap sediaan farmasi yang diedarkan memenuhi standar keamanan dan mutu yang ketat.

Gangguan kesehatan yang menimpa konsumen akibat meminum obat online yang tidak standar merupakan pelanggaran berat terhadap hak subjektif atas integritas tubuh (*right to bodily integrity*). Bentuk kerugiannya di lapangan bisa berupa komplikasi penyakit baru, kerusakan permanen pada fungsi organ vital (seperti gagal ginjal akut akibat zat pelarut berbahaya, atau kerusakan hati), cacat fisik tetap, hingga puncaknya berujung pada kematian. Jika konsumen mengalami kecacatan fisik, maka berdasarkan Pasal 1367 KUHP, pelaku usaha wajib mengganti biaya penyembuhan serta memberikan ganti rugi atas hilangnya kemampuan konsumen untuk mencari nafkah di masa depan akibat tubuhnya yang tidak lagi berfungsi normal. Bahan hukum tersier seperti kamus istilah hukum menegaskan bahwa kerugian biologis ini menempatkan pelaku usaha pada posisi hukum yang sangat berat, karena selain wajib membayar ganti rugi perdata yang sangat besar, mereka juga dapat langsung dijerat sanksi pidana kurungan oleh aparat penegak hukum atas dasar kelalaian yang menyebabkan orang lain sakit atau meninggal dunia.³⁰

d. Kerugian Akibat Penggunaan Obat Palsu atau Ilegal

Kerugian yang lahir dari penggunaan obat palsu atau sediaan farmasi ilegal tanpa izin edar BPOM merupakan puncak dari segala bentuk kerugian dalam dunia perlindungan konsumen, karena di dalamnya terdapat unsur penipuan

sistemik dan kejahatan kemanusiaan yang sengaja dilakukan oleh pelaku usaha digital. Secara hukum positif, larangan peredaran produk berbahaya ini dikunci rapat oleh Pasal 8 ayat (1) huruf (a) UUPK yang melarang pelaku usaha memproduksi dan/atau memperdagangkan barang yang tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaku usaha tidak bisa membela diri dengan alasan mereka tidak tahu kalau obat itu palsu dari pabriknya. Berdasarkan Pasal 435 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tindakan nekat mengedarkan obat palsu atau ilegal di media online ini merupakan tindak pidana murni yang diancam dengan sanksi pidana penjara paling lama 12 tahun atau denda finansial paling banyak 5 miliar rupiah, sebagai bentuk perlindungan represif tertinggi dari negara demi menjaga keselamatan nyawa setiap konsumen di ruang digital.

5. Hak Konsumen untuk Memperoleh Ganti Kerugian

a. Hak Atas Kompensasi dan Ganti Rugi

Dalam ekosistem penegakan hukum perlindungan konsumen, hak untuk memperoleh ganti kerugian bukanlah sekadar hiasan regulasi normatif, melainkan sebuah instrumen pemulihan hak yang bersifat imperatif (memaksa). Hak asasi keperdataan ini dipancangkan secara kokoh di dalam bahan hukum primer utama kita, yaitu Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

b. Bentuk-Bentuk Ganti Rugi bagi Konsumen

Hukum positif di Indonesia tidak hanya mengakui hak ganti rugi secara abstrak, melainkan juga merumuskan bentuk dan formulasinya secara konkret agar dapat dieksekusi di lapangan. Koridor pelaksanaan ganti rugi ini dipatok secara detail di dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK yang menegaskan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika kita lakukan analisis yuridis normatif terhadap pasal a quo, bentuk ganti rugi terbagi menjadi dua klaster besar, yaitu ganti rugi yang

³⁰ Marwan, M., & Jimmy, P., *Kamus Hukum*, (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 215.

bersifat restitutif-ekonomis dan ganti rugi yang bersifat kompensatif-medis.

Klaster pertama (pengembalian uang atau penggantian barang sejenis) sangat relevan digunakan apabila obat yang dibeli online terbukti salah kirim, rusak segelnya, atau tidak sesuai dosis pesanan sebelum sempat dikonsumsi oleh konsumen. Klaster kedua (perawatan kesehatan dan pemberian santunan) wajib diterapkan apabila obat online tersebut telah terlanjur masuk ke dalam sistem pencernaan konsumen dan menimbulkan dampak klinis yang merusak organ tubuh.

c. Pemulihan Hak Konsumen sebagai Korban

Proses pemulihan hak konsumen yang telah menjadi korban kejahatan atau kelalaian farmasi digital (*restitutio in integrum*) merupakan muara dari keadilan hukum perlindungan konsumen. Pemulihan ini tidak boleh dipandang sebatas pengembalian materiil semata, melainkan pemulihan martabat dan keseimbangan psikologis korban yang terguncang. Berdasarkan bahan hukum sekunder, pemulihan hak korban harus berjalan beriringan dengan doktrin *Product Liability*, di mana pelaku usaha diwajibkan untuk merehabilitasi keadaan korban sedapat mungkin kembali ke keadaan semula sebelum terjadinya peristiwa traumatis tersebut.³¹

Dalam transaksi obat online yang sarat dengan manipulasi algoritma dan akun fiktif, pemulihan hak konsumen sering kali terbentur dinding tebal anonimitas siber. Di sinilah letak argumentasi hukum bahwa tanggung jawab pemulihan hak korban tidak lagi dibebankan secara tunggal kepada toko penjual obat eceran digital, melainkan harus ditarik ke atas ke pundak penyelenggara platform marketplace besar dan penyedia layanan Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF).

6. Mekanisme Penyelesaian Sengketa untuk Melindungi Konsumen

a. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Ketika terjadi benturan kepentingan dan sengketa akibat kerugian pembelian obat online, hukum memberikan alternatif penyelesaian yang cepat melalui jalur di luar pengadilan (*out-of-court settlement*). Landasan yuridis pilihan jalur non-litigasi ini diakui secara sah oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

Penyelesaian di luar pengadilan ini umumnya dilakukan melalui mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang meliputi negosiasi secara langsung (*bipartit*), mediasi dengan bantuan pihak ketiga yang netral, atau konsiliasi.

b. Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan sebuah lembaga semi-peradilan (*quasi-judicial*) yang dibentuk secara khusus oleh negara di tingkat kabupaten/kota untuk merespons kebutuhan masyarakat akan adanya forum penyelesaian sengketa konsumen yang murah, cepat, dan anti-birokrasi. Dasar kompetensi absolut BPSK ini dipancangkan pada Pasal 49 ayat (1) UUPK yang menginstruksikan pembentukan BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.³² Karakteristik unik dari BPSK adalah komposisi majelis sidangnya yang mencerminkan asas *tripartit*, terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen (LSM), dan unsur pelaku usaha, sehingga putusan yang dihasilkan dijamin objektif.

c. Penyelesaian melalui Pengadilan

Apabila upaya perdamaian di luar pengadilan menemui jalan buntu, atau salah satu pihak menolak keras putusan BPSK, maka jalur litigasi melalui pengadilan (*in-court settlement*) menjadi benteng terakhir bagi konsumen untuk menuntut keadilan tertinggi. Jalur litigasi ini dijamin penuh oleh Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui badan peradilan yang berwenang di lingkungan peradilan umum.³²

Dalam persidangan Pengadilan Negeri, konsumen dapat menggunakan dua pintu gugatan perdata konvensional yang bersumber dari KUHPerdata, yaitu gugatan atas dasar Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPerdata) jika obat tersebut cacat tersembunyi dan merusak fisik, atau gugatan Wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdata) jika obat yang dikirim tidak sesuai dengan spesifikasi kontrak pembelian di aplikasi. Selain gugatan mandiri perorangan, UUPK juga menyediakan instrumen hukum yang sangat progresif bagi konsumen yang dirugikan secara massal (misalnya dalam kasus keracunan obat sirup online yang menimpa ratusan anak), yaitu melalui mekanisme Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) sebagaimana diatur

³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 168.

³² Gunawan Widjaja, *Risiko Hukum dalam Transaksi Elektronik Farmasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2023), hlm. 175.

dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (b) UUPK. Melalui Class Action, satu atau beberapa orang korban yang memiliki kesamaan fakta dan dasar hukum dapat bertindak mewakili seluruh kelompok korban yang jumlahnya ratusan tanpa perlu masing-masing korban mendaftarkan gugatan sendiri-sendiri, sehingga proses hukum menjadi jauh lebih efisien, hemat biaya, dan mampu menekan pelaku usaha farmasi raksasa untuk membayar ganti rugi skala masif.³³

d. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen

Dalam memenangkan pertarungan hukum melawan pelaku usaha yang mapan secara finansial, konsumen tidak dibiarkan berjuang sendirian di kegelapan; negara memberikan legalitas bagi bangkitnya gerakan masyarakat sipil melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Eksistensi LPKSM ini diakui secara yuridis formal di dalam Pasal 44 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.³⁴ Peran normatif LPKSM sangat luas dan bersifat multidimensional, mencakup fungsi edukasi (menyebarkan pemahaman mengenai bahaya obat online ilegal), fungsi mediasi (mendampingi konsumen awam yang buta hukum saat melakukan komplain ke apotek daring).

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna obat melalui pembelian online. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna obat melalui pembelian online di Indonesia telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan BPOM. Pengaturan tersebut memberikan perlindungan terhadap hak konsumen untuk memperoleh obat yang aman, bermutu, berkhasiat, dan disertai informasi yang benar. Perlindungan hukum diberikan dalam bentuk upaya preventif melalui pengawasan peredaran obat dan upaya represif melalui pemberian sanksi serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, terutama terkait peredaran obat ilegal dan

pengawasan transaksi obat secara online yang belum optimal.

2. Tanggung gugat terhadap konsumen dalam pembelian obat secara online. Tanggung gugat dalam pembelian obat secara online merupakan bentuk pertanggungjawaban hukum yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian akibat obat yang diperdagangkan atau informasi yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, baik berupa kerugian materiil maupun kerugian yang berkaitan dengan kesehatan. Konsumen yang dirugikan dapat menuntut pemulihan hak melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dengan demikian, tanggung gugat berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam pembelian obat secara online.

B. Saran

1. Kepada Pemerintah dan BPOM perlu meningkatkan pengawasan terhadap peredaran obat secara online melalui penguatan sistem pengawasan digital, penindakan yang tegas terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan obat ilegal, serta memperluas kerja sama dengan penyelenggara marketplace untuk mencegah beredarnya produk obat yang tidak memenuhi standar keamanan dan perizinan.

2. Kepada Pelaku Usaha dan Platform Digital harus menjalankan kewajiban hukumnya secara penuh dengan memastikan bahwa obat yang dipasarkan telah memiliki izin edar, memenuhi standar mutu dan keamanan, serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Marketplace juga perlu memperketat proses verifikasi penjual obat dan melakukan pengawasan aktif terhadap produk yang diperdagangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku;

- Amanda, J. P., Yetti, & Dewi, S. (2024). Penegakan hukum terhadap sediaan farmasi yang tidak memiliki izin edar. *Collegium Studiosum Journal*, 7(2), 547–566.
- Budiono Herlien, 2024, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Farmasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

³³ *Ibid.*, Pasal 55.

³⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 189.

- Caesar Garry, 2026, *Hukum Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Deepublish.
- Eli Wuria Dewi, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. II, Yogyakarta: Deepublish.
- Faulidi Harisi Asnawi. 2004. *Transaksi bisnis Ecommerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insania Press.
- Hamzah Andi, 2025, *Hukum Pidana Khusus: Tindak Pidana di Bidang Kesehatan dan Farmasi*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta. Warman, E., 2003, *Perlindungan Hukum Bagi Korban Kasus-Kasus Pertanahan*, (Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Harahap M. Yahya, 2025, *Hukum Acara Perdata: Tentang Gugatan, Persidangan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kamello Tan, 2025, *Hukum Kompensasi dan Ganti Rugi dalam Perikatan di Indonesia*, Medan: USU Press.
- Kriekhoff Valerine J.L., 2026, *Aspek Hukum Perdata dalam Transaksi Elektronik dan Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Kedua Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru Ahmadi, 2024, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muhamad Alimin, 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Nasution, Az., 2001, *Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet.1, Daya Wiryia, Jakarta.
- Nugroho Susanti Adi, 2024, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Perdata*, Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Praptianingsih, S., 2006, *Kedudukan Hukum perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Prihantoro E., 2013 *Analisis Wacana Pemberitaan Selebritis pada Media Online*. Proceeding Pesat, Universitas Gunadarma.
- Ramli M. Ahmad, 2024, *Cyber Law dan Hak Kekayaan Intelektual dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Rosa Agustina, 2025, *Perbuatan Melawan Hukum*, Ed. Revisi, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Samsul Inosentius, 2024, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Pascasarjana Fakultas Hukum UI.
- Santosa Mas Achmad, 2024, *Gugatan Perwakilan (Class Action): Konsep dan Prosedur di Indonesia*, Jakarta: ICEL.
- Sasangka Hari. 2003. *Narkotika dan Psikotropika Dalam Hukum Pidana Untuk Mahasiswa dan Praktisi Serta Penyuluhan Masalah Narkoba*. Bandung: Mandar Maju.
- Satjipto Rahardjo, 1989, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Septiawan K, Santana 2005, *Jurnalisme Kontemporer*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia.
- Shidarta, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, J., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidablok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sitompul Josua, 2023, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2007, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Radja Grafindo, 2007.
- Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan UI. Press, Jakarta.
- Supriadi Wila Chandrawila, 2001, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung.
- Syaifuddin Muhammad, 2022, *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Perancangan Kontrak*, Cet. IV, Jakarta: Mandar Maju.
- Tatangidatu, Alwina Renti, 2010, *Kajian Yuridis Tindak Pidana Pemalsuan Obat di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Umuar Fahmi, 2013, *Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyu NM., Kuncoro 2015, *Resiko Transaksi Jual Beli Properti*, cet. ke-1, Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Yodo Sutarman, 2024, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Cet. 12, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yusuf cc Shofie, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 199 tentang
Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang
Perubahan Kedua atas Undang-Undang
Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan
Transaksi Elektronik, Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 3.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang
Kesehatan, Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2023 Nomor 105

Kamus;

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),
<https://kbbi.web.id/eksploitasi.html> (diakses
pada tanggal 15 Februari 2025)

Artikel/Jurnal;

- Utami, Anisa, and Herwastoeti Herwastoet,
“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara
Online.” *Klausula (Jurnal Hukum Tata
Negara, Hukum Administrasi, Pidana Dan
Perdata)* 1.2 (2022): 93-116.
- Atip Latifulhayat, *Perlindungan Data Pribadi
dalam Perdagangan secara Elektronik
(ECommerce)* Jurnal Hukum Bisnis Volume
III 18 Maret 2002
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika
Fajar Ardianto, *Perlindungan Hukum
Terhadap Konsumen dalam Transaksi
Online*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 08 No.
02 Agustus 2014 Januari 2015
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221006110509-20-857027/bpombongkar-718-ribu-vitamin-ilegal-di-toko-online-dominan-c-dan-d3>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2025

Sumber Lainnya

- Badan Pengawas Obat dan Makanan, *Peraturan
BPOM Nomor 8 Tahun 2020 tentang
Pengawasan Obat dan Makanan yang
Diedarkan Secara Daring*, sebagaimana telah
diperbarui dalam Pedoman Teknis PSEF
Tahun 2024.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2015,
*Materi Edukasi Tentang Peduli Obat Dan
Pangan Aman*, BPOM.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2026,
*Laporan Tahunan Pengawasan Obat dan
Makanan Tahun 2025: Tantangan
Digitalisasi Farmasi*, Jakarta: Biro Hukum
dan Organisasi BPOM.