

# Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Shinta Rachmaniyah<sup>1</sup>, Dipo Wahyoeno<sup>2</sup>

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jalan Semolowaru Nomor 45 Surabaya 60118 Indonesia

089678643582, Email: [shintarachmaniyah0905@gmail.com](mailto:shintarachmaniyah0905@gmail.com), [dipo@untag-sby.ac.id](mailto:dipo@untag-sby.ac.id)

## ABSTRAK

Lahirnya perjanjian yang berbentuk baku yang memuat klausula eksonerasi pada dasarnya bermaksud untuk memberikan akses yang lebih mudah dan praktis bagi pihak-pihak yang akan melakukan sebuah perjanjian. Larangan untuk memakai klausul pengalihan tanggung jawab dapat dilihat pada aturan hukum di Indonesia yaitu terletak di pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini permasalahan yang diangkat adalah bagaimanakah keberlakuan klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian hukum normative yang menggunakan pendekatan perundang-undangan atau yang disebut *statute approach*, pendekatan konseptual atau yang disebut *conceptual approach* dan pandangan menurut para ahli. Hasil dari Penelitian menunjukkan bahwasanya Perjanjian Baku yang memuat klausula eksonerasi dapat menumbuhkan akibat hukum untuk konsumen ialah kewajiban yang seharusnya dibebankan kepada penjual atau pelaku usaha menjadi kewajiban pembeli atau konsumen. UUPK atau Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan penjual atau pelaku usaha untuk secepatnya mencocokkan standar perjanjian yang digunakan untuk ketentuan aturan Undang-Undang akan tetapi pada implementasinya hal tersebut susah diberlakukan. Prosedur dan larangan mengenai penerapan standar perjanjian direncanakan untuk menduduki kedudukan pembeli atau konsumen sepadan dengan penjual atau pelaku usaha yang sesuai dengan asas kebebasan berkontrak dan juga menangkal timbulnya perbuatan yang nantinya dapat merugikan bagi pembeli atau konsumen dikarenakan factor kurang pemahannya, dimanfaatkannya pembeli atau konsumen oleh pelaku usaha dan juga kedudukan yang setara antara kedua belah pihak. Apabila penjual atau pelaku usaha telah menetapkan klausula baku yang dilarang pada perjanjian akibat hukum dari klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Kata kunci : klausula pengalihan tanggung jawab, konsumen, perlindungan hukum

## ABSTRACT

The birth of a standard agreement containing an exoneration clause basically intends to provide easier and more practical access for the parties who will enter into an agreement. The prohibition on using the transfer of responsibility clause can be seen in the rule of law in Indonesia, which is located in Article 18 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In this case, the issue raised is how the exoneration clause applies in the standard agreement from the point of view of

consumer protection law. In this study, the research method used by the author is a normative legal research method that uses a statutory approach or the so-called statute approach, a conceptual approach or the so-called conceptual approach and views according to experts. The results of the study show that the Standard Agreement which contains an exoneration clause can create legal consequences for consumers, namely the obligations that should be borne by the seller or business actor are the obligations of the buyer or consumer. UUPK or Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection requires sellers or business actors to immediately match the standard agreement used for the provisions of the law, but in implementation this is difficult to enforce. Procedures and prohibitions regarding the application of standard agreements are planned to occupy the position of the buyer or consumer commensurate with the seller or business actor in accordance with the principle of freedom of contract and also prevent the emergence of actions that can later be detrimental to the buyer or consumer due to the lack of understanding, the buyer or consumer is exploited by the perpetrator. effort and also an equal position between the two parties. If the seller or business actor has set a standard clause that is prohibited in the agreement, the legal consequences of the standard clause are declared null and void.

Keywords: *exoneration clause*, consumer, legal protection

## 1. Pendahuluan

Pada penelitian ini penulis meneliti dan menonjolkan pada pengkajian dari suatu perjanjian baku yang didalamnya terdapat klausula eksonerasi yang ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Pada zaman Yunani kuno tahun 423-347 sebelum masehi perjanjian baku atau kontrak baku sudah dikenal. Pada zaman itu perjanjian baku yang dilaksanakan adalah contohnya dalam praktik sehari-hari yaitu jual beli makanan. Dimana penjual telah menerapkan harga makanan secara sepihak terlepas dari perbedaan kualitas dari makanan tersebut. Pada saat ini hal serupa telah banyak terjadi, pada perkembangan zaman penentuan harga atau pencantuman harga secara sepihak oleh penjual bukan hal yang aneh itu sudah hal yang lumrah dilakukan, bukan hanya sekedar masalah harga akan tetapi didalamnya terdapat persyaratan yang lebih mendetail. Perjanjian baku telah mengatur berbagai bidang dan bertambah luas juga jangkauannya. Laporan dari *Harvard Law Review* tahun 1971 menjelaskan bahwa 99 persen Amerika Serikat membuat perjanjian berbentuk perjanjian standar. Perjanjian baku di Indonesia sudah menjalar ke bidang property melalui bentuk dengan menurut yuridik masih belum tepat.

Tujuan dari pembuatan perjanjian baku ialah untuk memberi kemudahan bagi pihak yang terlibat. Maka untuk itu Mariam Darus Badruzaman menggambarkan perjanjian baku sebagai suatu perjanjian, yang syarat-syaratnya dituangkan dan diselesaikan dalam suatu akta.

Undang-undang Perlindungan Konsumen mendeskripsikan sebagai aturan umum atau ketentuan dan ketentuan yang dibuat secara sepihak sebelumnya oleh pelaku

usaha dan ditetapkan di dalam suatu dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen.

Setiap orang atau badan yang berusaha untuk meningkatkan kebutuhan konsumsi dan produksi sangat membutuhkan pembiayaan, salah satunya dalam bentuk kredit, mengingat modal yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau perorangan pada umumnya tidak mampu memberikan dukungan yang cukup untuk usaha atau kegiatan lainnya. kebutuhan. (Hamin, 2017)

Klausula eksonerasi mempunyai arti yaitu klausula yang mengandung situasi mengahpus atau membatasi sama sekali pertanggung jawaban yang seharusnya dibebankan ke pihak penjual atau pelaku usaha klausul *eksoneration* sebagai klausula yang berisi Batasan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada kelalaian dan risiko yang harusnya ditanggung oleh penjual.

Kontrak yang berisi klausula eksonerasi biasanya adalah klausul tambahan, tambahan atas unsur esensial sebuah perjanjian, yang pada umumnya di temui dalam perjanjian standar. Klausula baku adalah klausul yang membebani konsumen atau pembeli dimana konsumen memiliki tingkatan dibawah pelaku usaha atau penjual atau dapat diartikan bahwa konsumen lebih lemah posisinya dibandingkan pelaku usaha hal ini karena seharusnya pelaku usahalah yang harusnya menanggung beban tetapi malah konsumen yang memikulnya dengan adanya klausula eksonerasi tersebut.

Konsumen mempunyai dua pilihan dalam hal klausula eksonerasi yang sangat merugikan konsumen. Dua pilihan tersebut adalah menandatangani atau menolak suatu kesepakatan yang diberikan kepada pelaku usaha tanpa bisa merundingkan atau mengubah apa yang ada di dalam perjanjian. *Take it or leave it*. Hal ini terjadi karena perjanjian baku dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan konsumen tidak hadir atau ikut dalam pembuatannya. Dengan kata lain kontrak baku menyebabkan kurangnya kesempatan bagi pihak lawan untuk menegosiasikan isi dari kontrak tersebut sehingga mengakibatkan kemungkinan kontrak tersebut berat sebelah (Barkatullah, 2009).

Ada tiga asas yang saling berkaitan dalam hukum kontrak, yaitu asas konsensualisme (asas konsensualisme, asas kekuatan mengikat suatu kontrak) (asas kekuatan mengikat suatu kontrak tetapi asas kebebasan berkontrak). kebebasan berekspresi, tetapi *contractvrijheid*). (Khairandy, 2011) Bentuk perjanjian baku telah muncul di setiap tingkat industri, dari bisnis besar hingga pedagang kaki lima. Penerbitan syarat-syarat kontrak merupakan konsekuensi independen dari penerapan prinsip kebebasan berkontrak (Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdara). Kurangnya aturan dasar membuat tidak mungkin untuk menyeimbangkan pasar antara para pihak dan permintaan di sisi lain. Kesepakatan bersama banyak digunakan dalam setiap kesepakatan sepihak, dalam negosiasi bersama disebut ganti rugi yang dimaksudkan untuk melindungi pihak yang memberikan layanan.

Sebagaimana jasa parkir, jasa laundry, jasa penjualan, jasa angkutan seperti pesawat terbang, kereta api, bus, dan kapal laut), jasa delivery, dan lain sebagainya. Dapat dicontohkan klausula eksonerasi yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari adalah nota

laundry yang diujung kertas nya ada tulisan “pakaian yang rusak dan hilang bukan tanggung jawab kami” “pakaian yang luntur, pakaian yang berkerut karena bahan bukan tanggung jawab kami”. Contoh lainnya adalah karcis parkir yang menyatakan “kehilangan helm adalah tanggung jawab pengunjung” “kehilangan motor bukan tanggung jawab kami” hal-hal tersebut sangatlah merugikan konsumen karena yang seharusnya adalah tanggung jawab pelaku usaha malah dibebankanke konsumen itu sendiri dan konsumen tidak dapat mengubah isi perjanjian karena bentuk perjanjian tersebut bersifat baku. Konsumen memiliki pilihan yaitu take it or leave it.

Menurut Hodius, dalam perjanjian baku ditemukan di penjara bahwa pelanggaran memiliki perbedaan yang jelas dalam arti bahasa Inggris. Penyangkal mungkin berada dalam situasi yang sulit saat ini. Biasanya, klien tidak punya waktu untuk membaca jika dia membaca tidak mengerti. Jika jelas bahwa dia menentang salah satu dari mereka, dikatakan bahwa dia dapat mengambil atau melepaskannya. Jika mereka pergi ke penyedia lain, hasilnya akan sama. Kebebasan persetujuan harus mewakili suara atau ruang untuk perdagangan. Beberapa ahli hukum tidak mendukung syarat perjanjian ini, karena Sluizer berpendapat bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian hukum, karena kedudukan agen hukum dalam perjanjian adalah pengacara pribadi (*legio particulere*).*wetgever*), syarat ditentukan oleh pelaku usaha dengan kesepakatan, hukum bukanlah kesepakatan, Pitlo mengatakan itu adalah kontrak paksa atau *dwangcontract*.

Undue influence adalah yang dimanfaatkan oleh perjanjian baku, yang dimaksud disini adalah dimana keadaan yang lemah, ragu, dan tertekan pihak konsumen, lalu keputusan pihak konsumen berubah tidak bebas, keuntungan ada di tangan pelaku usaha. Menurut Johannes Gunawan, isi kontrak baku tidak masuk akal, tidak boleh bertentangan dengan kemanusiaan, para pihak dalam kontrak baku berada dalam tekanan, akad ditutup oleh pedagang sedemikian rupa sehingga isi standar akad sebelumnya tidak dinegosiasikan dengan konsumen. Tidak ada negosiasi, sehingga terjadi “*unequabargaining power or unconscionability*” (konsumen posisinya power selalu lemah), konsumen tidak punya pilihan selain menerima persyaratan yang ada, pertimbangan ekonomi hanya didasarkan pada faktor “efisiensi” saat membuat kontrak

Berdasarkan penjelasan di atas, permasalahan dapat diidentifikasi: bagaimana kita mengevaluasi standar perjanjian dari perspektif hukum perlindungan konsumen Indonesia, implementasi, dan hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua konsep, yaitu konsep Hukum Perjanjian dan Teori Penegakan Hukum. The Covenant Law Theory of Contract Standards mengacu pada prinsip-prinsip hukum kontrak yang menjadi dasar dari perjanjian baku.

Upaya untuk menjamin kepastian hukum adalah asas-asas hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dalam kehidupan bersama. (Mertokusumo, 2012) Pandangan ini sesuai dengan nada UUPK Pasal 1 UUPK atau Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, yang mengatur bahwa Perlindungan Hukum

menanggung keabsahan hak-hak asas hukum yang diterjemahkan ke dalam hukum materiil, defensif, dan represif.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pendekatan peraturan per undang-undangan atau yang disebut *statute approach* lalu pendekatan konsep atau yang disebut *conceptual approach*. Jenis penelitian ini ialah penelitian hukum normative yang dimaksud hukum normative adalah dengan tujuannya adalah untuk mengkaji bahan hukum yang terkait dengan penelitian ini, yaitu kontrak baku yang memuat klausula pengecualian. Undang-undang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata lalu dianalisa secara kualitatif. Bahan hukum nya dilakukan secara melalui studi kepustakaan.

## 3. Pembahasan

### 3.1 Perjanjian baku dalam teori Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian

Perlindungan hukum penegakan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999. Perlindungan hukum konsumen adalah fakta jaminan pemenuhan hak-hak konsumen. (Susilowati Suparto, 2016) Esensi undang-undang tersebut adalah mendorong konsumen untuk memperoleh atau memutuskan pilih jasa atau barang yang mereka butuhkan dan hindari, atau membela hak mereka jika dirugikan oleh cara industri memberikan hak-hak konsumen tersebut. (Helmi, 2015)

Tentu saja, tujuan disahkannya UU Perlindungan Konsumen bukan untuk membunuh pelaku usaha, tetapi untuk mendorong lingkungan usaha yang sehat, meningkatkan kewaspadaan akan pentingnya perlindungan konsumen bagi pelaku usaha, dan membangun persaingan usaha. Kepastian perlindungan konsumen. (Rusli, (2014))

Hal ini didasarkan pada adanya perlindungan konsumen seperangkat hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan yang dapat merugikan. Hak-hak tersebut bersifat fundamental dan universal serta harus dijamin oleh Negara agar dapat dipenuhi. Pengertian umum konsumen adalah pemakai, pemakai, dan/atau penerima manfaat barang atau jasa, baik dirinya pribadi orang lain dan tidak diperdagangkan. (Barkatullah, 2010) Namun dalam realitas sosial, seringkali terdapat mata rantai dan hubungan sebab akibat antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen, yang melingkupi hak dan kewajiban berbagai pihak. Mungkin ada hubungan kebutuhan timbal balik antara bisnis atau produsen dan konsumen atau pembeli. (Alkostar, Fenomena-fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan di Indonesia, 2014)

Produsen dan pengusaha harus berusaha mencari nilai tinggi sebagai sumber peningkatan kekayaan, yaitu "penyebab mencari kekayaan tinggi melalui pengorbanan rendah." Untuk memperoleh pendapatan tertinggi, produsen atau perusahaan harus saling bersaing dengan bisnisnya sendiri yang dapat merugikan pelanggan. Persaingan yang ketat dapat mengubah sifat persaingan tidak sehat untuk melindungi kepentingan persaingan seseorang. (Harianto, 2016)

Hukum khusus yang menyimpang dari hukum umum merupakan dasar untuk menjelaskan hukum yang mengatakan bahwa hukum khusus lebih tinggi dari hukum umum. Berikut adalah UU tentang perlindungan konsumen secara *lex specialis*. Hukum perdata kemudian dimasukkan ke dalam *lex generalis*. Keselamatan konsumen membandingkan posisi antara konsumen dan produsen profesional. Ini konstitusional. (Shidarta, 2006): klien harus sadar, rencana keamanan, kerahasiaan kontrak dan perasaan setuju bukanlah persyaratan. Asas kesinambungan antara status kontraktor dan diterimanya perjanjian baku akan lebih tepat jika asas perjanjian yang digunakan daripada syarat-syarat dasar pendiriannya. Hal ini karena ada pemikiran lain yang memiliki kelemahan seperti: "mengurus pelanggan" tidak memberikan perlindungan kepada pelanggan. *Lex specialis* derogat hukum umum merupakan dasar untuk menjelaskan hukum untuk mengatakan bahwa hukum khusus lebih tinggi dari hukum umum. Berikut adalah UU tentang perlindungan konsumen secara *lex specialis*. Hukum perdata kemudian dimasukkan ke dalam *lex generalis*. Keselamatan konsumen membandingkan posisi antara konsumen dan produsen profesional. Ini konstitusional. (Shidarta, 2006) : klien harus sadar, rencana keamanan, kerahasiaan kontrak dan perasaan setuju bukanlah persyaratan. Asas kesinambungan antara status kontraktor dan diterimanya perjanjian baku akan lebih tepat jika asas perjanjian yang digunakan daripada syarat-syarat dasar pendiriannya. Hal ini karena ada ide lain yang memiliki kelemahan seperti: "mengurus pelanggan" tidak memberikan perlindungan kepada pelanggan.

Masyarakat di Indonesia dihimbau untuk selalu berhati-hati atau waspada jika ingin membeli sesuatu barang dan juga pelaku usaha tidak dituntut untuk berhati-hati dalam menyebarkan produknya ke pasaran. *The due care theory* mengutamakan kepada beban verifikasi ke konsumenn jikatimbul permasalahan oleh pelaku usaha, disini konsumen lemah kedudukannya tidak tau apa yang harus dilakukannya, *the privity of contract* yaitu memberi waktu untuk menggugat pelaku usaha sekedar apa di perjanjian, pada saat ini sangat banyak yang memakai perjanjian baku dan ditambah lagi dengan tambahan klausula eksonerasiyang tentu saja memberatkan pihak konsumen dan jelas saja merugikan konsumen itu sendiri hal ini berat sebelah timbangannya. Lalu berdasarkan teori-teori diatas, Konsensus bukanlah suatu kondisi lah yang yakni alat analisis terbenar menurut penulis dikarenakan suatu perjanjian itu dibuat oleh para pihak bukan lah ialah UU tetapi hanyalah sebagai alat penegas bahwasanya saat ini sedang terjadi hubungan hukum. Meskipun di Indonesia terdapat asas kebebasan berkontrak dimana seseorang diberi hak untuk

leluasa dalam menentukan isi perjanjian, tetapi intinya tidak asal-asalan melainkan harus sesuai dengan aturan-aturan yang ada, diatur nya pada ketentuan yang pada dasarnya merupakan ketentuan KUH Perdata. Pasal 1337 dan 1339.

### 3.2 Implementasi dalam Perjanjian Baku dan Saran Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Diuraikan di atas bahwa penelitian ini menggunakan konsep pertahanan defensif dan represif. Gugatan represif dimaksudkan untuk menyelesaikan sengketa yang telah menimbulkan kerugian di pihak konsumen dengan membebani proses litigasi dan litigasi serta sanksi. Jenis tindakan hal ini memainkan peran penting dalam keterlibatan aparat penegak hukum negara yang terlibat dalam pelaksanaan sanksi hukum yang sesuai, sanksi pidana, sanksi perdata dan ganti rugi, hal ini di pasang dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memiliki mesin lewat Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Pengadilan Negeri (PN).

Berbagai cara perlindungan konsumen untuk menerapkan kontrak baku tercakup dalam pelaksanaan prinsip perlindungan yang berbeda, berdasarkan prinsip persetujuan prinsip konsumen terhadap pedagang dan prinsip tanggung jawab atas kepastian hukum, hingga perlindungan holistik yaitu hulu. dan perlindungan hilir. Hulu berarti legalitas dalam tahap pra-kontrak dan pasca-kontrak, seperti definisi perjanjian dan materi kontrak, yang sesuai dengan ketentuan hukum, sedangkan hili adalah tahap pelaksanaan perjanjian (kontrak terakhir) yang digunakan dalam kontrak. bentuk akibat tanggung jawab atas aplikasi perjanjian baku. (Djanggih, 2017) jikalau suatu perjanjian baku menempatkan kondisi yang kurang baik atau merugikan maka ada cara untuk memulihkan suatu kerugian yaitu dengan upaya pemulihan atau biasa disebut restitutive artinya negosiasi ulang adalah suatu tahap yang melangkahi penyeimbanga perjanjian yang dimaksud sebagai penyembuhan atau pemulihan suatu keseimbangan. Ada peran penting dalam muatann baru isi perjanjian yaitu negosiasi ulang dimana isi perjanjian para pihak yang mengalami keadaan tidak terduga atau biasa disebut overmach. Schikking adalah negosiasi ulang dimana dalam rangka memperbaiki perjanjian bisa dilakukannya melalui peramaian, mediasi atau hakim ikut ambil alih. Pembiasaan dengan metode dikurangi prestasi se cara seimbang diantara konsumen dan pelaku usaha, dan juga Sebagian dari perjanjian dapat dibatalkan, hal ini dapat disebut penyesuaian perjanjian dan suatu perjanjian baku sudah di titik sangat meresahkan bagi konsumen pilihan yang tepat ialah dengan cara pengakhiran perjanjian, maksudnya secara normative dapat di kelaskan dalam bentuk batal demi hukum, hal ini sesuai isinya dengan KUUH Perdata pada pasal 1320 dan 1337, jikalau dalam suatu perjanjian yang terbentuk didalamnya ada ketidakcakapan dalam tindakannya maka risiko yang didapat adalah perjanjian dibatalkan. Lalu kalua batal demi hukum lebih menuju dalam perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan,

kepatutan dan kesusilaan. Dalam hal ini akan ada kompensasi atau ganti rugi atas suatu hal sebagai dasar keperdataan sebagai instrument mengembalukan hubungan hukum antar pihak satu dengan yang lainnya, . yang merasa sebelumnya terganggu. Sebagai perbandingan, di Amerika Serikat, misalnya, diserahkan kepada konsumen untuk membatasi kekuatan bisnis untuk membuat klausul pengecualian. Putusan pengadilan digunakan sebagai masukan untuk perbaikan peraturan perundang-undangan.

Penyusunan perjanjian baku, pemerintah ikut serta dalam melakukan penyusunan dari seberapa jauh nya pemerintah ikut serta jadi ada campur tangannya. Dalam pembatasan wewenang membuat klausula eksonerasi di Indonesia belum diatur secara jelas ketentuannya. Yang ditemukan penulis adalah dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen saja walaupun disana disebutkan istilah klausula pengalihan tanggung jawab. Umumnya ada beberapa pasal yang dapat ditunjuk di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata yakni pasal 1337. Meskipun seberapa jauh pengujian perjanjian itu bertentangan akan perlu adanya proses melalui jalur pengadilan. Sebenarnya kekuatan putusan hukum dari pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam system hukum di Indonesia tidak sama dengan negara yang menganut system Anglo Saxon. Sebagai perbandingan, langkah kedua, yang jarang dilakukan di Belanda, adalah penegakan: misalnya, berlakunya undang-undang paksaan yang melarangg penerapan klausula umum atau klausula pembebasan, seperti yang terdapat dalam Sewa dan Pembelian Properti. Bertindak. properti (hurooop Onroerend Goed). ; memberikan kesempatan ke pemerintah agar menegaskan klausula umum atau klausula pengecualian atas permintaan pihak yang berkepentingan; membuka kemungkinan bagi organisasi konsumen untuk berpartisipasi dalam negosiasi kontrak standar dengan klausul standar atau pengecualian dalam negosiasi dengan bisnis; UU memberi wewenang kepada Ombudsman untuk meminta para pihak mengubah klausul pengecualian dalam kontrak. Jika pedagang tidak mau mendengar, ombudsman konsumeen dapat menempuh jalur hukum melalui pengadilan khusus, sepertiii Marknadsdomtol di Belanda.

UU Perlindungan Konsumen tidak mengekang pedagang untuk membuat perjanjian baku dengan memasukkan klausul umum atau klausul pengecualian dalam dokumen apa pun dalam perjanjian perdagangan barang dan jasa, selama kontrak baku atau perjanjian standar tidak memuat klausul yang dicegah. dalam Pasal 18. ketentuan. Ayat (1) dan (2) UUPK.

#### 4. Kesimpulan

Perjanjian baku diatur oleh Pasal 10 UUPK, dan kontrak yang muncul di klausul pengalihan beban yang dilarang oleh UUPK pasal 18 dinyatakan batal demi hukum, yang

juga ditegaskan oleh Pasal 1337 dan 1339 KUH Perdata. Penerimaan perjanjian baku yang ditawarkan kepada konsumen oleh operator ekonomi berdasarkan prinsip konsensualisme dengan menandatangani atau dengan mengklik tombol Saya menerima atau Berlangganan atau OK di situs web konsumen untuk operator ekonomi yang bersih menawarkan yang termasuk dalam kontrak baku berarti bahwa kontrak itu mewajibkan antara konsumen dan pelaku usaha hal ini termuat pada Pasal 1338 Kitab Undang-undang hukum perdata.