

## ABSTRAK

Seiring berkembangnya waktu, hadir *platform marketplace* berbasis *user generated content* (UGC) dimana penjual dapat mengunggah sendiri konten produk dagangnya secara langsung dan disertai ulasan (*review*) dari para pembeli yang merefleksikan tingkat kepuasan mereka atas produk tersebut. Konsep UGC juga mendorong tren kerja sama *endorsement* dengan *influencer* sebagai strategi pemasaran produk. Penyelenggaraan perdagangan melalui *platform marketplace* berbasis UGC tentu tidak lepas dari perjanjian bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perjanjian bisnis dalam transaksi *e-commerce* melalui *platform marketplace* berbasis UGC yang mengandung klausula eksonerasi dan upaya perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya klausula eksonerasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yakni penelitian hukum dengan data primer berupa peraturan perundang-undangan disertai teknik pengumpulan data berupa wawancara sebagai bahan tambahan analisis penulis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian bisnis yang berada pada lingkup *platform marketplace* berbasis UGC terindikasi mengandung klausula eksonerasi mulai dari perjanjian syarat dan ketentuan penggunaan *platform*, perjanjian jual-beli antara *merchant* dengan pembeli, hingga perjanjian *endorsement*. Perlindungan hukum atas adanya klausula eksonerasi tersebut berupa perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif didasarkan pada beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan, sementara perlindungan represif dapat ditempuh dengan jalur non-litigasi melalui BPSK maupun jalur litigasi dengan mengajukan gugatan baik diajukan sendiri ataupun melalui LPKSM.

**Kata Kunci :** *Marketplace, User Generated Content, Klausula Eksonerasi.*